

Геннадий
СТАРШЕНБАУМ

БИБЛИОТЕКА
УСПЕШНОГО
ПСИХОЛОГА

Психолог- Практик



ТРЕНИНГ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МАСТЕРСТВА

Библиотека успешного психолога

Геннадий Старшенбаум

**Психолог-практик. Тренинг
профессионального мастерства**

«АСТ»

2017

УДК 159.9
ББК 88

Старшенбаум Г. В.

Психолог-практик. Тренинг профессионального мастерства /
Г. В. Старшенбаум — «АСТ», 2017 — (Библиотека успешного
психолога)

ISBN 978-5-17-103767-3

Новая книга известного отечественного психотерапевта Г. В. Старшенбаума представляет собой тренажер, который поможет развить усовершенствовать навыки и умения, необходимые консультирующему психологу. Работая с книгой, вы получаете краткую теоретическую базу и рекомендации по каждому разделу и далее можете приступить к выполнению упражнений и моделированию рабочих ситуаций. Такой подход позволит заранее проработать сложные места и проблемы, с которыми на практике сталкивается каждый психолог. Книга адресована широкому кругу специалистов, работающих с людьми: психологам, врачам-психотерапевтам, социальным работникам, педагогам, администраторам, юристам. Она может быть также полезной всем тем, кто желает развить свои навыки общения.

УДК 159.9

ББК 88

ISBN 978-5-17-103767-3

© Старшенбаум Г. В., 2017

© АСТ, 2017

Содержание

Предисловие	7
Виды консультирования	11
Правила игры	21
Диагностика без тестов	28
Присоединение к клиенту	39
Эмпатия консультанта	50
Конец ознакомительного фрагмента.	61

Геннадий Старшенбаум

Психолог-практик

Тренинг профессионального мастерства

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

© Старшенбаум Г. В., 2017

© ООО «Издательство АСТ», 2017



Геннадий Владимирович Старшенбаум много лет проработал в кризисном стационаре Всероссийского суицидологического центра, руководил отделом суицидологии Московского НИИ психиатрии Минздрава РФ. Разработал высокоэффективную программу кризисной психотерапии и оригинальную методику психотерапии пациентов с различными формами зависимого поведения.

Геннадий Владимирович Старшенбаум имеет 40-летний опыт работы с терапевтическими группами различной ориентации, что позволило ему в этой книге систематизировать методы групповой психотерапии пациентов.

В настоящее время является одним из ведущих преподавателей Московского института психоанализа.

Профессиональное кредо автора: не вреди, сомневайся, доверяй природе!

«Геннадий Старшенбаум – гениальный автор, заслуживающий наивысшей похвалы за свою неповторимую способность описывать сложнейшие темы современной психологии так легко, просто и непринужденно.

Данная книга – просто находка для начинающих психологов, которым предстоит заниматься психологическим консультированием и психотерапией, как индивидуальной, так и групповой.

Доступно и понятно автор описывает те необходимые качества, навыки, которые будут служить психологу «инструментами» в его работе. Конечно же, он говорит о возможных труд-

ностях и ошибках, возникающих на пути молодого терапевта, предлагает варианты их решения.

Кроме того, автор предлагает начинающим психологам выбрать ту область практической психологии, в которой они хотели бы работать, описывая преимущества и недостатки, принципы работы каждой. Книга послужит хорошим началом для «внутренней» подготовки психолога к предстоящей практической деятельности».

«Отличная книга, особенно для начинающего психолога. Очень много тем посвящено развитию самого себя и через это – пониманию своей работы с людьми».

«Для начинающего, да и для уже работающего (в качестве камертона для самонастройки и коррекции при отсутствии личной терапии) – просто замечательно. Читать легко, есть ощущение диалога с более опытным коллегой, видящим твои плюсы и минусы! У меня аналогии с Яломом и его книгами. Рекомендую всем!»

«Труднее всего помогать самому себе. Тем более страшно задевать свое подсознание, никогда не знаешь, как это все отзовется в тебе. Используя методики и тренинговые занятия, поймешь причины и следствия стыда, вины, провального поведения, поиска инициации, зависимостей и т. п. и сможешь управляться со всем этим, устраивая свою, возможно, нелегкую жизнь».

Предисловие

Самый верный путь к счастью не в желании быть счастливым, а в том, чтобы делать счастливыми других.
Фридрих Гааз

Эта книга – самоучитель для тех, кто работает с клиентами: для психологов, врачей, педагогов, социальных работников, администраторов, юристов. Чтобы добиться успеха в этих профессиях, важно не столько владеть теоретическими знаниями, сколько иметь специфические навыки взаимодействия с людьми. Большинство глав в книге начинается с несложных опросников, которые помогут определить, над чем конкретно вам необходимо поработать. Вопросы можно задать и своему коллеге, чтобы получить более объективную оценку с его стороны. Кроме того, можно ввести два ряда ответов: «желаемое» и «действительное». Полезно периодически повторять тестирование, чтобы следить за ростом своего профессионализма.

Упражнения для самостоятельной работы

Упражнения для самостоятельной работы помогут вам развить необходимые навыки, сохранять терпение и уважение к мнению клиента, а также позволят избежать выгорания. С помощью ролевых игр с партнерами вы сможете выявить и проанализировать свои ошибки в общении с партнером, приобрести опыт ведения профессионального диалога.

Консультант и его проблемы

Помогающую профессию нередко выбирают люди с незажившей душевной раной. Это делает их повышенно чувствительными к боли, даже если больно другому человеку. Такой сердобольный консультант проецирует собственные переживания на клиента, оправдывая любые свои эмоциональные реакции надеждой на то, что все они полезны для клиента.

Воспринимая все по принципу «или – или», консультант мешает клиенту интегрировать его «плохие» и «хорошие» черты. Консультанту с неразрешенной проблемой подросткового бунта трудно установить ограничения для клиента со склонностью к импульсивности и отыгрыванию. Испытывая страх расставания, в основе которого могут лежать детские утраты и страх смерти, консультант может бесконечно оттягивать завершение работы.

Консультант-мужчина в работе с клиентами-мужчинами нередко берет на себя роль заботливой и тревожно доминирующей матери двухлетнего ребенка. В работе с женщинами он уделяет недостаточное внимание их агрессии и стремлению к самоутверждению, игнорирует их интеллектуальную и сексуальную пассивность.

Женщина-консультант гораздо острее реагирует на чувства соперничества в переносе у своих клиенток. Ей также трудно принять пассивность клиентов-мужчин, она хочет видеть их более уверенными и целеустремленными и испытывает тревогу, когда клиент ожидает от нее заботы и защиты. Ей легче быть в роли запрещающей или вмешивающейся матери.

Консультанты, не проработавшие свои «слабые места», избегают определенных тем, теряются во время аффективных реакций клиента и сдерживают спонтанное проявление его чувств, вместо того чтобы вызывать их и работать с ними. Теоретические знания и наивные представления о профессиональной нейтральности при этом используются для того, чтобы отгораживаться от чувств клиентов. Не накопив опыта анализа собственных фантазий, кон-

сультант пренебрегает фантазиями и снами клиента и сосредотачивается на практических проблемах.

Новичок еще не может опираться на опыт и профессиональную интуицию. Он зацикливается на полученных знаниях и выученных приемах. Начинаящий консультант фокусируется на проблеме, а не на клиенте, не учитывает как особенности личности и окружение клиента, так и выгоды, которые дают тому симптомы. Неопытный консультант дает непрошенные советы, стараясь помочь запутавшемуся человеку хотя бы по-житейски, при этом ставит себя со своими предпочтениями и возможностями на место клиента, вместо того чтобы перевоплощаться в него и его партнеров.

«Проникновение» в мир чувств клиента

С умением «проникать» в мир чувств клиента связана **эмпатия** консультанта. Она позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Эмпатия стимулирует клиента к работе со своими чувствами здесь и сейчас, вместе с вами. Важное условие успешной эмпатии – идентификация. Это способность понимать клиента на основе сопереживания, ставить себя на его место. В основе идентификации лежат легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Полное погружение в темный омут депрессии пациента может сделать депрессивным и самого психолога. Боясь потерять интеллектуальный контроль, начинающий консультант слишком много говорит. Он рассуждает и тогда, когда можно и нужно использовать эмоциональные и физические переживания. Рассуждая и поучая, консультант не замечает невербальных сигналов и не может обеспечить клиенту эмпатический контакт, так что сессия превращается в демонстрацию тонкого ума специалиста.

Нарушение «естественного темпа»

Не доверяя скрытым ресурсам клиента, консультант нагнетает напряжение, мешая процессу развиваться в естественном темпе. Опасаясь недоверия клиента, консультант изображает всезнающего и всемогущего специалиста. Из-за страха выглядеть несолидно он ведет себя слишком серьезно, отказывается от игровых и экспериментальных моментов, ко всему относится буквально, без чувства юмора. Не вынося сложности и неопределенности, консультант нередко спешит с выводами и рекомендациями, не включая в свою наспех собранную конструкцию «лишние детали».

Столкнувшись с недовольством клиента, консультант не решается больше рисковать, чтобы избежать чувства стыда за ошибку. Теперь он ведет себя с клиентом нерешительно, избегает разногласий, не подталкивает к активным действиям. Чтобы не выглядеть агрессивным и назойливым, консультант робко высказывает собственное мнение, заботясь не о том, чтобы быть полезным клиенту, а о том, чтобы понравиться ему своей мягкостью.

Самоконтроль и уверенность

Чтобы сохранить необходимый профессионализм, консультант должен научиться управлять собой, учитывая при этом прежде всего информацию о клиенте и требования ситуации. Развить навыки самоконтроля вам помогут упражнения из главы, посвященной **уверенности** консультанта.

Неопытные консультанты нечетко формулируют клиентский запрос. По умолчанию соглашаются с запретом касаться определенных тем или значимых людей. Не выясняют,

насколько их представления о целях работы и способах достижения этих целей совпадают с представлениями клиентов. Не договариваются о распределении ответственности в работе. Преувеличивают или опережают возможности клиента. Навязывают свою мотивацию, вместо того чтобы стимулировать личностный рост. Не замечают проявлений сопротивления. Пытаются блокировать незрелые защиты, не помогая сформировать зрелые.

Структура книги

В книге подробно описано решение стоящих перед консультирующим психологом задач. Каждая глава разбита на несколько блоков, которые содержат только самую необходимую информацию.

Тренировочные занятия позволят вам отточить мастерство. Желательно заканчивать занятия ответами на следующие вопросы, обсуждать их вместе с партнерами.

1. Оценка моей включенности от 0 до 10. Что помешало быть более включенным?
2. Что было проще всего? Что оказалось самым сложным?
3. Когда мне удалось сделать определенный «прорыв», что-то лучше понять в себе, в чем-то разобраться?
4. Что оказалось неожиданным для меня в процессе общения?
5. Какая роль оказалась для меня самой трудной – консультанта, клиента или супервизора?
6. Чему я научился, побывав в каждой из этих ролей?
7. Что мне больше всего не понравилось на этом занятии и почему?
8. Мои основные ошибки в ходе занятия: а) по отношению к себе; б) по отношению к партнерам.
9. Мои замечания и пожелания партнерам (по содержанию, по форме занятий и т. п).
10. Что нужно изменить на следующем занятии?

Важное место отводится тренингу **навыков наблюдательности**. Вы сможете оценить и развить свою психологическую наблюдательность, узнаете об особенностях профессионального восприятия и научитесь общаться с разными клиентами на их языке. Навыки **присоединения, активного слушания, вербализации и обратной связи** помогут вам установить взаимное доверие, «разговорить» клиента и лучше его понять, отразить клиенту его внутренние конфликты, а также предохранят от психологических травм вас обоих.

Клиент часто хочет получить от консультанта готовое решение своих проблем. Однако в отличие от эксперта консультант в первую очередь должен помочь клиенту стать более самостоятельным и уверенным в своих правах и возможностях.

Желательно, чтобы консультант служил образцом такой зрелой личности, для этого нужно конструктивно использовать критику, а при необходимости – и конфронтацию. В книге большое внимание уделено выработке **навыков решения проблем и уверенного стиля поведения**.

Клиенты чаще всего обращаются за консультацией по поводу межличностных конфликтов. Чтобы помочь им, нужно самому быть успешным в семейных и личных отношениях.

Иначе у консультанта оживают или усиливаются собственные проблемы, появляются агрессивные импульсы, трансформирующиеся в психосоматические реакции и приводящие к выгоранию.

В связи с этим последние главы посвящены **супружескому, семейному и групповому консультированию**, а также **профилактике выгорания профессионала и супервизии**.

Выполняя упражнения и рекомендации, которые даются в книге, вы повысите свою эффективность в качестве консультирующего психолога!

То, чему мы учились в школах и университетах, – не образование, а только способ его получения.

Ральф Эмерсон

Виды консультирования

*Хороший человек – не профессия.
Ильф и Петров*

От выбора вида консультирования будет зависеть вся ваша дальнейшая деятельность. Вам нужно определиться, какой стратегии вы будете придерживаться, и следовать ей.

Личностно-ориентированное консультирование

Личностно-ориентированное консультирование характеризуется следующими особенностями:

- а) включение в глубокие, интенсивные, заботливые отношения с клиентом;
- б) постоянное проявление в этих отношениях искренности, конгруэнтности и эмпатического понимания клиента и его проблем;
- в) недирективный и ненавязчивый диалог между консультантом и клиентом;
- г) помощь клиенту в замене состояния собственной малоценности на способность ценить и верить в мудрость своей развивающейся личности;
- д) содействие клиенту в достижении безусловно положительного отношения к самому себе главным образом через переживание безусловно положительного отношения к нему консультанта.

Консультант всячески избегает директивных воздействий. Он помогает клиенту оценить логичность его запроса, подвергает сомнению фантазии насчет намерений консультанта и вызывает у клиента интерес к получению сведений о процессе консультирования.

Консультант формирует отношения сотрудничества, помогает клиенту глубже осознать проблему, вырабатывает мотивацию к повышению уровня адаптации, поддерживает изменения и оценивает результаты.

Консультирование по вопросам развития

Призвано облегчить клиенту прохождение кризисов развития. Консультант помогает юношам и девушкам выбрать подходящую профессию и соответствующую образовательную траекторию, способствует развитию когнитивных навыков, необходимых молодому человеку для принятия эффективных решений (в том числе выбора профессии), укрепляет идентичность, закладываяемую вместе с профессиональным выбором.

То есть специалист помогает выбрать ту работу, которая наиболее соответствует психической организации молодого человека.

Консультант также помогает клиенту наладить близкие отношения со сверстниками, не утрачивая собственной независимости, достичь эмоциональной автономии в семье и пересмотреть усвоенные в семье нормы поведения, чтобы привести их в соответствие с жизненными обстоятельствами молодого человека, стоящего на пороге взрослости.

Консультанты-сверстники обычно используются в четырех аспектах:

- 1) как помощники по организационным вопросам;
- 2) как ассистенты в консультационной программе, обычно со строго определенной ролью, такой как наставник или лицо, предоставляющее информацию;
- 3) как помощники в группе под прямым наблюдением консультанта;
- 4) в качестве независимых агентов с обязанностями консультанта.

Консультанты-сверстники выступают в качестве моделей для равных себе лиц.

В ходе группового тренинга стимулируется и развивается позитивное поведение, которое демонстрируется консультантами-сверстниками в целях оказания влияния на своих подопечных.

Необходимым условием эффективности является соблюдение следующих требований:

а) процесс отбора должен выявить естественных лидеров и помощников;

б) тренинг должен обеспечить доступ к навыкам «входа в систему»;

в) вовлечение во все аспекты организации должно поощряться;

г) это вовлечение должно быть развивающим;

д) среди сверстников должна формироваться общность, например в форме команды, объединенной общей деятельностью.

Пасторское консультирование

Соединяет методы квалифицированного консультирования с пониманием и применением моральных норм и духовных ценностей религии. Выделяют четыре пасторские функции:

1) исцеление (возвращение отдельных людей к цельности и руководство ими для того, чтобы они вышли за пределы их прежнего состояния);

2) поддержка (помощь страдающим людям переносить боль и быть выше обстоятельств);

3) руководство (содействие зашедшим в тупик людям в моменты, когда они стоят перед принятием трудных решений);

4) примирение (восстановление отношений между людьми, а также между человеком и Богом).

Консультирование происходит не только в церковной обстановке, но также в больничных палатах, тюремных камерах, домах прихожан, пунктах питания для бездомных, военных казармах и в помещениях, используемых для гражданской панихиды.

Применяя **обучающий подход**, консультант помогает клиенту: 1) используя психологическое тестирование, лучше понять себя и 2) развить необходимые навыки решения проблем, снабжая клиента необходимыми знаниями и тренируя навыки и умения. Консультирующий психолог обучает стратегиям совладания со стрессом и новым моделям поведения, которые помогут клиенту эффективно использовать имеющиеся у него возможности или создать более благоприятные возможности для реализации своего потенциала.

Психологи-консультанты пытаются помочь своим клиентам в достижении оптимального уровня развития и в преодолении препятствий на пути нормального роста. Стратегия предупреждения состоит в том, чтобы выявить конкретные особенности личности или условия, связанные с повышенным риском декомпенсации, и вмешаться до того, как наступит кризис. Такой подход аналогичен профилактической медицине.

В дополнение к встречам в кабинете консультант поддерживает клиента в сложных жизненных ситуациях и может вмешиваться в отношения клиента с окружающими с целью облегчить ему личностный рост. В той степени, в какой консультирующие психологи вмешиваются в сеть социальных отношений клиента, их функции пересекаются с функциями сооператоров, которые в последнее время все больше отходят от формального ведения дел своих подопечных и переориентируются на психологическое консультирование.

Психологи, работающие в школах и вузах, занимаются не только профконсультированием, но и консультированием по личностным и эмоциональным проблемам, развивая психологические возможности учащихся к обучению. Кроме того, консультанты могут исполнять роль советников профессорско-преподавательского состава и администрации, помогая создавать целостную образовательную среду, которая облегчала бы процесс обучения. Консультирующие психологи могут вести группы с целью улучшить жизнь каждого члена группы или же

могут проводить семинары, посвященные умению отстаивать свои права и интересы, налаживать и поддерживать отношения с другими людьми и т. д.

Профессиональное консультирование

Задача профессионального консультирования заключается в том, чтобы помочь человеку сформулировать свои профессиональные цели, определить область возможных профессий, согласующихся с этими целями, и реализовать свой выбор в условиях реально сложившейся рыночной ситуации.

Поиск работы как задача консультирования и использование информации о профессии как инструмент консультирования отличают профессиональное консультирование от профориентационного и консультирования по вопросам карьеры.

Пять шагов профессионального консультирования

1. Организация деловых контактов и социальной поддержки со стороны семьи и друзей.
2. Информирование о трудовой деятельности в ходе личных бесед на основе собственного трудового опыта консультанта, образовательных программ, СМИ, процесса поиска работы клиентом.
3. Применение опросников профессиональных интересов.
4. Измерение с помощью опросников способности клиента принимать решения.
5. Помощь и тренировка в написании резюме, моделирование ситуаций собеседования при приеме на работу с использованием видеозаписи для обратной связи.

Методология профессионального консультирования связана с анализом психологических потребностей, удовлетворяемых работой, подбором различных профессиональных занятий на протяжении всей жизни человека в зависимости от возраста и пола и с учетом значения работы и досуга.

Консультирование по вопросам карьеры

Сосредоточено на таких функциях, как профориентация, планирование карьеры, принятие карьерных решений, преодоление колебаний/нерешительности клиентов, выбор вариантов карьерного роста, корректировка карьеры и эффективность трудовой деятельности. Используются методики профессиональной оценки, профпросвещения и оценки тенденций на рынке труда, а также методики информирования клиентов о личных качествах, необходимых для конкретной работы.

Консультирование занимает от двух до пяти встреч и включает следующие этапы.

1. Установление рабочих отношений на уровне, позволяющем консультанту начать строить рабочие гипотезы о потребностях и возможностях клиента.
2. Упорядочение проблем клиента и выделение приоритетов.
3. Оценка характеристик клиента, предположительно имеющих наиболее тесное отношение к очерченной проблеме или совокупности проблем. Для проведения этой оценки иногда приходится использовать психологические тесты.
4. Формирование обратной связи: консультант доводит до сведения клиента результаты и скрытое значение предыдущих этапов, особенно оценочного.
5. Этап реализации: клиент на этом этапе должен принять решения, которые можно воплотить в жизнь, прибегая к помощи консультанта и используя основные сведения, полученные на предыдущих этапах.

Спортивные психологи

Занимаются проблемами формирования команды, общения и тренировочного процесса. Обсуждаются такие проблемы, как предсоревновательная тревога, страх победы, физические и эмоциональные спады, а также укрепление мотивации.

Консультирование увольняемых работников

Это процесс, в ходе которого уволенному предоставляются профессиональная помощь, рекомендации, руководство и обучение с целью улучшения его самосознания, позволяющие пересмотреть карьерные цели и найти новую работу в соответствии с оцениваемыми потребностями и способностями.

В качестве систематической процедуры такое консультирование стимулирует конструктивные усилия клиента по адаптации к ситуации потери работы, вовлечению в процесс принятия решений, планированию эффективных стратегий и включению в процесс поиска новой работы.

Консультирование по вопросам досуга

Главная цель консультирования по вопросам досуга – обеспечить рост самооценки благодаря вовлечению клиента в те виды деятельности, в которых он может добиться успеха. Ощущение большей самостоятельности благодаря занятию свободно избранной, повышающей компетентность деятельностью – вторая цель.

Кроме того, досуговые занятия могут удовлетворять те потребности, которые не удается удовлетворить на работе. Повышая разнообразие, соревновательное значение и сложность досуговых занятий, можно повысить уровень оптимального возбуждения и новизны жизни. Наконец, досуговые занятия могут играть роль пробной подготовки к новой интересной профессии.

Модели досугового консультирования предполагают целостное восприятие личности клиента и установление помогающих консультационных отношений.

Предпочтение отдается методикам информирования, которые нацелены на помощь клиенту в выборе подходящей досуговой деятельности, вызывающей у него интерес. Большое значение придается осознанию нереализованного творческого потенциала и процессу принятия решений.

Добрачное консультирование

Главная цель добрачного консультирования – предоставить жениху и невесте сведения, необходимые для того, чтобы подготовить клиентов к вступлению в брак и созданию семьи. Проведенное после неудачного брака консультирование может помочь новой супружеской паре избежать тех проблем, которые привели к несостоятельности предшествовавшего брака. От людей, которые ранее состояли в браке, ожидается лучшее понимание тех требований, которые к ним предъявляет брак, и принятие более разумного подхода к новым отношениям.

Консультант помогает намеревающимся вступить в брак реалистично оценить романтические иллюзии и инфантильные ожидания, связанные с браком. Они могут исследовать социально-психологические аспекты динамики брака и процесс формирования супружеской при-

вязанности и верности. Кроме того, многими осознается необходимость исследовать причины образования семьи и болезненный процесс разделения и расставания.

Супружеское консультирование

Имеет следующие цели: мобилизация, успокоение, улучшение взаимоотношений, повышение эффективности исполнения семейных ролей, ликвидация конфликта и невротической симптоматики у одного или обоих супругов, личностный рост. Игнорирование указанных целей может свести терапию к взаимной деловой или психосексуальной «подгонке» супругов друг к другу.

На начальном этапе супружеское консультирование нацелено на расширение личной истории каждого супруга. Вторая стадия консультирования непосредственно посвящена тому, чтобы супруги научились отдавать себе отчет о динамике отношений и характере их влияния на дисфункциональное взаимодействие.

На следующем этапе консультант осуществляет прямое вмешательство в сам процесс взаимодействия, нарушая сложившееся равновесие в сторону желаемого изменения.

Консультант должен придерживаться политики невмешательства в конфликт на стороне одного из супругов и не дать себя вовлечь в «треугольник». С такими попытками следует работать как с проявлением сопротивления.

Консультирование в группах супружеских пар позволяет каждому участнику научиться сопереживать своему супругу, получить представление о том, что в действительности чувствует другой человек, что его тревожит, каковы его потребности и ожидания. Оба супруга научаются распознавать, когда говорящий или отвечающий ощущает возникающее непонимание, а также сознавать, что следует сделать каждому из них для улучшения стиля общения. Они учатся отыскивать признаки развивающихся конфликтов или борьбы за власть, у них появляется желание обсудить проблему, разделить успех, проявить нежность. Эта мотивация используется для тренинга навыков межличностного общения, необходимых для формирования новых желательных видов поведения.

Наблюдение за тем, как другие участники обсуждают свои проблемы, и воплощение в жизнь новых моделей поведения побуждают клиентов к риску ради требуемых изменений.

Проигрывание ролей во время сессий помогает клиентам обрести уверенность в себе и навыки, необходимые для овладения новыми видами поведения. Участники научаются использовать друг друга в качестве временной группы поддержки на период консультирования, а также создавать полноценные группы поддержки при участии значимых других за рамками консультирования.

Семейное консультирование

Основными целями семейного консультирования являются:

- создание эффективной иерархической структуры, в которой родители являются авторитетом для детей;
- образование эффективной родительской коалиции, в которой родители поддерживают друг друга при предъявлении требований к детям;
- расширение подсистемы детей в подсистему сверстников, побуждение к общению вне семьи;
- обособление супружеской подсистемы от первичных семей.

Для достижения указанных целей последовательно выполняют три задачи:

- 1) консультант присоединяется к семье в качестве ее лидера, оберегая в то же время автономию семьи;

2) консультант исследует структуру семьи, наблюдая спонтанные взаимодействия ее членов и обсуждая с семьей проблемы правил, ролей и границ;

3) осуществляется трансформация семейной структуры за счет ее интерпретаций, побуждения к новым способам взаимодействия и их поощрения, а также путем демонстрации адаптивного стиля общения.

Группы консультирования

Призваны помочь своим участникам решать обычные, но зачастую непростые жизненные проблемы с помощью межличностной поддержки и путем совместного решения задач. Дополнительная цель состоит в том, чтобы помочь участникам группы развить навыки решения задач межличностного общения, лучше подготовиться к преодолению возможных проблем. Часто групповая работа не имеет четко выраженной профориентационной, образовательной, личностной, социальной или развивающей направленности.

Группа дает возможность увидеть универсальность проблем, создает оптимистическую лечебную перспективу, включает альтруизм. Участники могут обмениваться жизненным опытом и способами решения проблем, использовать взаимную поддержку. Только в группе возможно социально-психологическое обучение, в процессе которого удается познать свой стиль общения и испробовать новые способы поведения. В группе можно за то же время поработать с большим количеством людей, при этом эффективность, как правило, выше по сравнению с индивидуальным подходом, а стоимость услуги для отдельного участника намного ниже.

Консультирование обычно проводится в группах до десяти человек. Консультант обычно имеет специальную подготовку в области методов группового консультирования и стремится создать атмосферу доверия, открытости, ответственности и взаимозависимости. Он демонстрирует образцы поведения зрелой личности и направляет процессы понимания, проявления заботы о других и урегулирования конфликтов.

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ – это важная часть профессионального развития. Тренировочные занятия помогут отточить мастерство, разовьют и усилят необходимые для работы психолога качества. Упражнения и задания можно выполнять как пошагово, так и в произвольном порядке.

Эволюция: от шамана к психологу

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. В присутствии Клиента устройтесь поудобнее и закройте глаза. Представьте, что вы движетесь в машине времени в обратном направлении. Когда вы остановитесь в нужное время, представьте место, в которое вы попали, посмотрите, какие люди вас окружают, чем они занимаются. Вы – психолог того времени. В каком образе вы помогаете людям? Может быть, вы шаман, целитель, священник, экстрасенс, психолог?

Побудьте некоторое время в этом месте, времени и образе. Теперь откройте глаза и постарайтесь максимально вжиться в роль. Если вы – шаман племени, то, гордо ступая, начните изрекать верования, отгонять от Клиента злых духов, накладывая табу. Целитель внушает веру в свои силы, использует заговоры, совершает магические процедуры. Священник наставляет, изгоняет беса, отпускает грехи. Экстрасенс убеждает в своих фантастических возможностях, предсказывает будущее, заряжает положительной энергией. Что делает психолог?

Вы можете попробовать себя и в других ролях: врача-психотерапевта, социального работника, воспитателя, юрисконсульта. Затем станьте Клиентом, и пусть партнер примеряет на себя различные роли. В заключение обменяйтесь впечатлениями. Когда вы были в роли Клиента, какая помощь вам показалась самой эффективной? Какие затруднения вы испытывали в своей работе? Вам нравилось то, что вы делали? В какой помогающей роли вам было наиболее комфортно и почему? Какие необходимые для вашей работы качества есть у того персонажа, в который вы перевоплощались? Обсудите, какие общие моменты деятельности можно найти у современных психологов и их прототипов. Какие ресурсы вы можете почерпнуть в образе помогающего человека из прошлого и перенести в современную жизнь?

Консультант и Инопланетянин

Вы – в роли Консультанта-психолога, а ваш коллега – в роли Инопланетянина. Постарайтесь объяснить коллеге суть своей профессии, не используя слов. Поменяйтесь ролями и обсудите, какие невербальные средства, штампы, стереотипы использовались при объяснении сути вашей профессии. Удалось ли передать квинтэссенцию профессиональной деятельности, не используя речь?

Теоретик и практик

Обсудите с коллегой отличия практического психолога от академического: что вам ближе и почему (см. табл.).

Параметры сравнения	Академический психолог	Практический психолог
высшее признание успехов	называют высококвалифицированным специалистом	называют настоящим профессионалом
высокая значимость	формальной квалификации, должности, списка печатных работ	опыта практической работы
терминология	опрос, испытуемый, респондент	заказчик, клиент, беседа
внимание	теории	мифам
язык	научный	научно-популярный
методы	работа с научной литературой, опрос, эксперимент	беседа, игра, домашние задания
критерии оценки качества инструментария	надежность, валидность, репрезентативность	эффективность
ценится	строгое доказательство	интуитивное понимание
влияние личности психолога на получаемые результаты	избегание влияния личности разработчика, стандартизация процедур	использование личностного влияния
характеристика знаний	дисциплинарная	внедисциплинарная
характер ориентации	предметная, тематическая	проблемная
проблемы	новые	типичные
подход	методологически чистый, оригинальный	плюрализм, эклектика
выбор и использование техник	чисто методический вопрос	практическое обоснование и личностное пристрастие

Консультант и психотерапевт

Обсудите с коллегой отличие консультирования от психотерапии.

- Консультирование ориентировано на клинически здоровых клиентов. Это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, а также люди, чувствующие себя хорошо, но ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности.

- Консультирование ориентировано на здоровые стороны личности. Эта ориентация основана на вере, что человек может изменяться, выбирать удовлетворяющую его жизнь, находить способы использования своих задатков, даже если они невелики из-за неадекватных установок и чувств, замедленного созревания, культурной депривации, недостатка финансов, болезни, инвалидности, преклонного возраста.

- Консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиента.

- Консультирование ориентируется на межличностные проблемы.

- В консультировании акцентируется ценностное участие консультанта, хотя и отклоняется навязывание ценностей клиенту.

- Консультирование направлено на изменение поведения и развитие личности клиента.

- Консультирование обычно ориентируется на краткосрочную помощь (до 20 встреч).

Чем, на ваш взгляд, перечисленные особенности консультирования клиентов отличаются от психотерапии пациентов?

Моя профессия

Отвечайте на вопросы коллеги: «Зачем ты выбрал профессию консультанта?» Ответ должен начинаться со слова «чтобы...», но не «потому что...». Как правило, бывает несколько ответов, например: «Чтобы решить свои собственные проблемы», «Чтобы овладеть престижной профессией» и т. п. Записав все ответы, коллега задает следующий вопрос: «А зачем тебе нужно решать собственные проблемы?» – «Чтобы стать гармоничной личностью». – «А зачем тебе становиться гармоничной личностью?» и т. д. Вопросы заканчиваются вопросом «Зачем?», на который вы реагируете либо тавтологией, либо ссылкой на природу человека, устройство мира и т. п. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Мифы о психологах

Вспомните вместе с коллегой ситуации, когда люди требовали от вас определенного поведения или отношения, произнося фразу: «Ты же психолог». Постарайтесь осознать, какое послание о потребностях человека заключается в том или ином мифе.

Например, миф «Психолог должен быть психологом всегда и везде» отражает потребность человека в безусловном принятии, заботе со стороны окружающих или миф «Психолог может решить все проблемы» – связан с потребностью в сильном и всемогущем волшебнике и т. д.

Какие мифы, на ваш взгляд, лежат в основе следующих высказываний.

1. Психолог все знает и насквозь видит человека.
2. Психолог может промывать и вправлять мозги, поэтому он опасен.
3. У настоящего психолога не должно быть проблем.
4. Каждый невропатолог с «нервинкой», каждый психолог с «психинкой».
5. К психологу ходят только психи.
6. Психолог – развлечение для богатых людей.

7. Психолог манипулирует клиентами, разводит их на деньги.
8. Психологу нравится бесплатно выслушивать всех и каждого.
9. Психолог должен быть доступен днем и ночью.
10. Женщина-психолог – не психолог, мужчина-психолог – не мужчина.

Мне это надо?

Задайтесь вопросом: «Зачем я работаю?» Ответить на него поможет список всех причин – и объективных, и субъективных. Этот перечень демонстрирует мотивацию, ценность и значение работы. Затем составьте список под названием «Я действительно хочу этим заниматься». Перечислите то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности и потом вспомните, когда занимались этим в последний раз.

Опишите себя в те моменты, когда вы были настоящим профессионалом. Сопоставьте с теми моментами, когда вы действовали не лучшим образом. Попробуйте определить, как разные части вашей личности действуют в эти моменты. Может быть, в плохие моменты доминируют несколько частей, оттесняя остальные? Не связано ли это с незажившими душевными ранами? Остались бы вы в этой специальности, если бы они полностью зажили?

Всегда найдутся эскимосы, которые выработают для жителей Бельгийского Конго директивы поведения в самый разгар жары.
Станислав Ежи Лец

Правила игры

Люди говорят о денежных вопросах с той же лживостью, что и о сексуальных проблемах.

В психоанализе и то и другое необходимо обсуждать с одинаковой откровенностью.

Зигмунд Фрейд

Длительность сессий

Неопытный клиент рассчитывает получить спасительный рецепт за одну встречу. Предупредите, что не успеете разобраться в его проблемах за 45 минут, и предложите сделать первую сессию 90-минутной. Парная или семейная сессия всегда занимает 90 минут. А вот беседа с младшим школьником не должна длиться более получаса, с дошкольником – не более 20 минут.

Чтобы у клиента в конце сессии не возникло чувства, что его выгоняют, оставьте несколько минут на завершающую фазу работы. Если вы с клиентом не зафиксировали постоянное расписание встреч, а клиент не записывается на следующий раз, напомните ему, что будете ждать его звонка. Если вы не сможете провести очередную сессию в фиксированное время, скажите об этом во время сессии, а не при прощании. Дайте клиенту возможность выразить свою реакцию и проработать ее с вами.

Проанализируйте и свои чувства, которые вы испытали в этой ситуации, особенно если она возникает с этим клиентом уже не первый раз.

Оставляйте 10–15 минут между сессиями. За это время завершите запись проведенной сессии. Если не сделать этого сразу, важная информация может быть безвозвратно утеряна.

Подготовьтесь к встрече со следующим клиентом. Для этого прочитайте запись последней сессии, проведенной с ним. Таким образом вы обеспечите мозгу активный отдых и переключитесь с одного клиента на другого.

Молодого энергичного профессионала может раздражать медленный прогресс консультирования. Если он к тому же еще не уверен в себе и самолюбив, то начинает подгонять клиента. Это может привести к преждевременному прекращению работы. Не пытайтесь делать то, что вам пока еще не по силам, из опасений травмировать клиента отказом. Оставьте у него доверие к консультативной помощи в других условиях и передайте клиента более опытному специалисту. Постарайтесь сделать так, чтобы этот процесс был безболезненным для клиента.

Клиент может оставить самое важное на конец сессии и попросить продлить ее за дополнительную плату. Не соглашайтесь на это. Пусть клиент заранее планирует время, а не подчиняется своим импульсам и не пытается вас купить.

Многие клиенты сверхценно относятся к деньгам. Одни пытаются уйти, не заплатив, забывают дома кошелек, не хотят оплачивать пропущенную сессию. Другие, напротив, предлагают оставить сдачу в счет следующей сессии или заранее оплатить ее, стесняются давать деньги в руки, кладут их в конверт, оставляют на видном месте.

Гонорар психолога

Говорите с клиентом о деньгах как о само собой разумеющемся условии работы. Размер гонорара сообщайте клиенту во время первого телефонного разговора. Сравнивайте его с гонораром коллег. О повышении гонорара (из-за инфляции и роста вашей квалификации) преду-

преждайте за месяц. Не стоит связывать гонорар с материальным положением клиента, как и работать в счет долга или услуг клиента.

Поскольку клиентура набирается в основном за счет «сарафанного радио», ваши клиенты могут состоять в определенных отношениях. Соблюдайте личностную безопасность клиента, не рассказывайте о нем другим. Раскрыть информацию вас могут обязать только органы суда и следствия. Что касается ваших тайн, то клиенты не обязаны их хранить. Так что не делитесь личной информацией, берегите свои границы.

Если клиент увлекся вами

Демонстративные клиенты нередко считают, что могут заинтересовать человека только сексом. Кроме того, возвеличивая вас, они жаждут слиться с вами, чтобы почувствовать себя значительнее. И наконец, завладев вами, можно победить соперников – других клиентов и вашего супруга. Избегайте физических контактов с таким клиентом, бережно анализируйте чувство влюбленности, объясняя, что это обычные реакции во время терапии. Проследите проявления этого сценария в жизни клиента и постройте с ним отношения безусловного принятия.

Если ваш коллега рассказывает вам, что клиент говорил ему о вас что-то плохое, сразу предупредите, что вы должны будете сказать клиенту, что и от кого вы услышали. Это даст вам возможность откровенно поговорить с клиентом о его отношении к вам, а также понять, что помешало ему выразить свое недовольство непосредственно вам. Ведь по договору клиент не должен ни с кем обсуждать свои чувства к консультанту за его спиной. Попросите коллегу в подобных случаях напоминать вашим клиентам об этом пункте договора.

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

Выстраивание коммуникации – очень важный процесс, так как правильно выстроенная консультация повысит уровень доверия клиента к вам, установит общую дисциплину на сессиях и задаст тон всем встречам с клиентом.

Первый контакт

Разыграйте с коллегой следующую ситуацию. Клиент первый раз звонит Консультанту, прося срочной помощи по телефону. Консультант оценивает состояние Клиента, выясняет источник информации о себе, называет условия помощи, договаривается о встрече, прощается. Необходимо уложиться в 5 минут. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Уточните установку клиента: деловую, меркантильную, игровую

Деловая установка может быть адекватной и неадекватной – с преувеличением возможностей Консультанта. *Меркантильную* установку также можно разделить на два варианта: «требовательный заказчик» («Кто платит, тот и диктует») и «обаятельный заказчик» («Я вам – доверие и благодарность, вы мне – всего себя»). *Игровая* установка проявляется в том, что Клиент заинтересован не столько в решении проблемы, сколько в выигрыше для самолюбия («Даже вы не знаете решения проблемы!»). Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования, в роли Консультанта уточните установку Клиента. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Завершение сессии

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. В роли Консультанта в конце беседы с Клиентом выразительно посмотрите на часы или предупредите: «Нам пора заканчивать». После этого предложите Клиенту подвести итоги, сделайте выводы или договоритесь, к чему стоит подготовиться на следующий раз. Можно дать Клиенту домашнее задание – например, записывать, в каких ситуациях возникают проблемы и как он справляется с ними. Если вы делали записи во время сессии, к концу встречи отодвиньте их в сторону. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Затягивание сессии

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. Коллега в роли Клиента придерживает самое главное до конца сессии и затягивает ее. В роли Консультанта спросите Клиента, что он испытывает, когда надо расставаться. Если он боится прикасаться к больной теме, завершите сессию словами: «Жаль, что у нас не осталось времени для такой важной темы. Подождете до следующей сессии или встретимся раньше?» Возможно, Клиент надеется занять ваше личное время или получить повод для недовольства: вы не помогли ему. Предложите Клиенту в следующий раз заключить Рабочий договор и не поддерживайте больше разговор. Встаньте и пойдите к выходу, молча подождите Клиента у двери и пропустите вперед. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Всё и сразу

Коллега в роли неуживчивого Клиента интересуется, сколько времени займет работа по разрешению очередной конфликтной ситуации. В роли Консультанта предложите Клиенту выбрать программу-минимум, направленную на разрешение ситуации, или программу-максимум, ориентированную на коррекцию характера. Если Клиент отказывается от программы-максимум, пожелайте ему самостоятельно справиться с хроническими проблемами и предупредите, чтобы он все же не тянул до последнего, иначе придет без сил, необходимых для длительной работы. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Уйду я от вас!

Коллега в роли Клиента жалуется на невнимание вашего коллеги и выражает надежду на лучшее отношение к себе. При этом он намекает, что уйдет от вас, если вы не оправдаете его ожиданий. В роли Консультанта узнайте о положительных аспектах прежней терапии, чтобы включить их в работу. Выясните, были ли четко оговорены взаимные обязательства консультанта и клиента. Не высказывайте критических замечаний в адрес коллеги по этому поводу, просто предложите составить рабочий договор. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Гарантия

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. Клиент требует за свои деньги гарантированный результат. В роли Консультанта объясните, что вы получаете деньги не за результат, а за то, что помогаете людям в их работе с собой. Гарантировать вы можете только

свою добросовестность и профессионализм. Подчеркните важность активной позиции Клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. Предложите Клиенту составить рабочий договор. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Рабочий договор

Обсудите с коллегой рабочий договор, вначале в роли Консультанта, а затем в роли Клиента.

Гр., _____ именуем _____ в дальнейшем «Клиент», и _____, именуемый в дальнейшем «Консультант», заключили настоящий договор о следующем:

1. Цель договора – обеспечение Клиентом и Консультантом благоприятных условий для совместной работы Клиента и Консультанта.

2. Консультант обязуется:

2.1. соблюдать конфиденциальность Клиента и сведений о его действиях и состоянии, если они не связаны с угрозой жизни Клиента, Консультанта или третьих лиц;

2.2. провести профессиональный анализ проблем Клиента;

2.3. обсудить с Клиентом свое заключение;

2.4. ознакомить Клиента с современными методами профессиональной помощи;

2.5. своевременно информировать Клиента о необходимости получения Клиентом консультации другого специалиста;

2.6. составить вместе с Клиентом план совместной работы Клиента и Консультанта, в котором указать:

а) цель работы;

б) задачи, необходимые для достижения цели работы;

в) средства, имеющиеся у Клиента, для решения этих задач (психологические и материальные возможности, время, поддержка близких людей);

г) форму помощи Консультанта (с учетом вышеупомянутых пунктов);

д) распределение ответственности за достижение цели работы;

2.7. обеспечить Клиенту место и время для совместной работы:

2.7.1. находиться на рабочем месте 45 минут от начала сессии, если Клиент ее не отменил;

2.7.2. во время сессии не отвлекаться на личные дела;

2.7.3. договариваться о переносе времени сессии за 24 часа или раньше;

2.7.4. извещать о предстоящем отпуске за 15 дней;

2.7.5. предоставить Клиенту возможность зафиксировать постоянное время сессий;

2.7.6. предоставить Клиенту право отменить абонируемое время сессии без оплаты за 24 часа до начала сессии или раньше.

3. Консультант вправе:

3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и совместной работы с Клиентом в случае:

а) если результаты анализа проблем не позволяют предложить Клиенту форму помощи Консультанта;

б) выявления своей неспособности разрешить проблему Клиента после начала совместной работы;

в) нарушения Клиентом какого-либо из взятых на себя обязательств по настоящему договору;

3.2. не отвечать на звонок Клиента по домофону раньше оговоренного начала сессии;

3.3. закончить сессию через 45 минут после оговоренного начала сессии;

3.4. получить оплату за пропущенную сессию, если Клиент не отменил ее за 24 часа (за исключением всеобщих катастрофических – форсмажорных обстоятельств). При этом внезапная болезнь Клиента и ДТП с участием Клиента анализируются как возможная психосоматическая реакция Клиента и бессознательное саморазрушающее поведение Клиента и не относятся к форсмажорным обстоятельствам по настоящему договору;

3.5. отменить фиксированное время сессий после одного пропуска сессии Клиентом;

3.6. повысить размер гонорара, предупредив об этом Клиента за месяц.

4. Клиент обязуется:

4.1. правдиво, без утайки рассказывать о своих делах, взаимоотношениях и чувствах, в том числе чувствах, испытываемых к Консультанту;

4.2. ни с кем не обсуждать свои чувства к Консультанту за его спиной;

4.3. принимать важные решения в личной и профессиональной сфере после обсуждения с Консультантом;

4.4. обсуждать с Консультантом необходимость получения Клиентом консультаций других специалистов и результаты таких консультаций;

4.5. разделять с Консультантом ответственность за эффективность совместной работы;

4.6. принимать решение о частоте встреч, прерывания или прекращения работы после обсуждения с Консультантом;

4.7. посещать Консультанта с оговоренной частотой в течение оговоренного времени;

4.8. отключать мобильный телефон на время сессии;

4.9. предупреждать об отпуске за 15 дней;

4.10. оплачивать сессию после ее окончания;

4.11. оплатить пропущенную сессию, не отмененную Клиентом за 24 часа или раньше;

4.12. предупреждать по телефону об опоздании или пропуске сессии.

5. Клиент вправе:

5.1. познакомиться с документами, удостоверяющими профессиональную подготовку Консультанта;

5.2. ознакомиться с профессиональным заключением Консультанта;

5.3. участвовать в составлении плана работы;

5.4. получить фиксированное время посещения Консультанта;

5.5. отменить сессию за 24 часа или раньше без ее оплаты;

5.6. отказаться от исполнения настоящего договора в случае повышения Консультантом размера гонорара;

5.7. прекратить работу с Консультантом после обсуждения возникших проблем.

Личный форсмажор

Коллега в роли Клиента отказывается оплачивать сессию, пропущенную без своевременного предупреждения, ссылается на «личный форсмажор» и упрекает в несправедливом применении санкций.

В роли Консультанта напомните Клиенту пункт рабочего договора о всеобщем характере форсмажорных обстоятельств.

Объясните, что вы настаиваете на справедливом возмещении ваших убытков. Ведь вы могли бы в это время принять другого человека. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Как реагировать?

Побудьте в роли Консультанта в следующих ситуациях.

1. Клиентка неожиданно привела мужа, чтобы вы повлияли на него.
 2. Клиентка пришла с маленьким ребенком, которого не с кем было оставить.
 3. Клиент долго оправдывается из-за опоздания, не слушая вас.
 4. Солидный Клиент усаживается, развалившись, и с усмешкой разглядывает вас: молодо-зелено...
 5. Клиент отказывается выключить телефон, ожидая делового звонка.
 6. В конце сессии Клиент делает признание, которое меняет дело, и предлагает оплатить следующие 45 минут.
 7. Клиент отказывается уходить, пока не поймет, что ему делать.
 8. Недовольный Клиент отказывается платить за первый прием.
 9. Мать подростка по телефону обвиняет вас, что вы настраиваете его против нее.
 10. Клиент отказывается говорить о своих чувствах к вам.
 11. Клиент во время сессии закуривает, хотя вы уже просили его здесь не курить.
 12. Клиент заявляет, что из-за вашего совета совершил серьезную ошибку.
 13. Недовольный и придирчивый клиент высказывает вам необоснованные претензии.
 14. Клиентка расстроилась до слез и порывается уйти: вы испортили ей настроение.
 15. Клиентка на прощание хочет вас обнять.
 16. Клиент звонит после сессии и задает те же вопросы, что на сессии.
- Поменяйтесь с коллегой ролями и затем обменяйтесь впечатлениями.

Окончание консультирования

Вместе с коллегой перечислите различные известные вам способы окончания консультирования.

Сколько способов вы перечислили? Определите, какие из них хороши, а какие – нет. Проанализируйте последние десять расставаний с клиентами (даже с теми, которых вы видели раз или два). Что бы вы изменили? Поиграйте с возможностями, которые вы могли бы использовать в следующий раз.

Опишите свой самый первый опыт разлуки, утраты или завершения личной терапии.

Как вы себя чувствовали? О чем думали? Что делали? Как это было проработано? Опишите решение, которое вы тогда приняли. Как это решение действует сегодня? Оно все еще вас устраивает?

Начиная с этого раннего воспоминания, проследите свои реакции на болезненные утраты вплоть до сегодняшнего дня. Или начните с последней утраты, если так легче, и проследите их вплоть до самого раннего воспоминания. Это уже стало моделью поведения? Вы ею довольны? Если нет, то как вы собираетесь улучшить ее?

Самая большая утрата – это смерть. Каковы ваши представления о смерти? Можете ли вы обсуждать эту тему с близким человеком или с клиентами? С кем-нибудь еще? Есть ли связь между вашим отношением к смерти и тем, как вы справляетесь с завершением работы с клиентом?

Дедлайн

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Вы – в роли Консультанта. Работа буксует из-за нерешительности Клиента или его нежелания расставаться с вами. Проведите обзор достижений Клиента и сделайте вывод о выполнении рабочего договора. Договоритесь с клиентом о конечном сроке консультирования. Этот срок должен соответствовать реальным возможностям Клиента. Предложите встречаться реже, чтобы Клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Завершение консультирования

Смоделируйте ситуацию, где вы – Консультант, а ваш коллега – Клиент. Напомните Клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Проведите обзор достижений Клиента и сделайте вывод о выполнении контракта. Предложите встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами. Оговорите возможность возвращения Клиента при возникновении новых проблем. При необходимости направьте Клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Для других мы создаем правила, для себя – исключения.

Шарль Лемель

Диагностика без тестов

Тот, чьи губы хранят молчание, выбалтывает кончиками пальчиков. Он выдает себя всеми порами.
Зигмунд Фрейд

Психологу требуется хорошая наблюдательность

Чтобы развить наблюдательность, необходимо:

- совершенствовать восприятие невербального поведения клиента (стиля одежды и причёски, динамики движений, изменений поз и дистанций, мимики и жестов, направления взгляда, интонаций);
- обращать внимание на ошибочные действия клиента (оговорки, забывания, замалчивания, ошибки слухового восприятия), за которыми могут скрываться его подавленные или сдерживаемые чувства;
- замечать отклонения клиента от актуальных тем и реальной ситуации (проявление не направленных на психолога чувств; возвышенные, теоретизирующие и морализующие речи; предложение тем, которые явно не связаны с требованиями ситуации), что обычно скрывает отношение к психологу;
- выявлять особенности проявления основных потребностей клиента – в эмоциональной поддержке и в признании, что облегчает понимание того, как клиент обращается и с остальными своими потребностями: понятно и осознанно, прямо или намеками.

О чем расскажет внешний вид клиента

Эксцентричный вид, яркие цвета, экстравагантная причёска могут указывать на стремление выделиться, обратить на себя внимание. Серые, сдержанные тона и скромная или прилизанная причёска обычно сочетаются с рассудочностью, безликостью, трудоголизмом. Стиль «старой девы» подчеркивает отказ от использования своей женской привлекательности. Мужской костюм и причёска у женщины может свидетельствовать об отрицании своего пола и стремлении доминировать. Короткое платье в обтяжку и причёска по последней моде у пожилой дамы, рваные джинсы и длинные волосы у солидного мужчины – попытка сохранить обаяние молодости. Старомодный стиль – консерватизм, желание вернуть прежние времена.

Язык тела клиента

У клиентов с тревогой и внутренним напряжением наблюдается неуверенная, скованная, семенящая походка. Пожимая руку, демонстративная особа демонстрирует свою значимость и театральную напыщенность чувств. Психастеник делает это робко или подчеркнуто смело, чтобы скрыть свою неуверенность.

Обратите внимание на детали рукопожатия. Кто подал руку первым? Когда клиент протянул руку: когда приблизился или за несколько шагов? Протянул ее к вам или держал близко к себе? Как держал: вверх ладонью, вниз или ребром? Как пожал руку: твердо и уверенно или слабо и безразлично? Сказал что-то при этом или промолчал? Куда в это время смотрел: в глаза, на вашу одежду, в сторону или вперед, мысленно уже идя дальше? Кто первым закончил рукопожатие?

Частая перемена поз, ерзанье, суетливость движений выдает напряженность и внутреннее беспокойство. Если клиент сдвигается на кончик стула, словно собираясь встать, то, вероятнее всего, он хочет привлечь к себе внимание, но это может означать и готовность к немедленному действию, и стремление унять накопившееся напряжение, и желание уйти. Под маской жестокости или высокомерия нередко скрывается боязнь людей и неуверенность, подчеркнутое послушание может свидетельствовать о затаенной агрессии и готовности к саботажу, а холодность – о взрывоопасном накале эмоций.

«Заламыванием» рук человек молит о снисходительности. Перебирание мелких предметов отражает нервозность и неуверенность. Быстрое потирание рук указывает на энтузиазм клиента, он искренне верит в то, что его слова интересны и полезны для вас.

Медленным потиранием клиент посылает вам сигнал о том, что он сомневается в правдивости ваших слов. Сжатые кулаки, скрещенные руки и ноги, отстранение или отворачивание отражают стремление клиента отгородиться. Основными жестами открытости являются «раскрытые руки» и «расстегивание пиджака».

Клиент сидит, отвернувшись, и смотрит в пол, сглатывая или сдувая со своей одежды воображаемую пылинку – ему не нравится, что или как вы говорите. Если клиент ухватил лацканы пиджака большими пальцами вверх, вероятно, он отрицает услышанное и занимает доминирующую оборонительную позицию. Составленные «домиком» пальцы обычно указывают на чувство превосходства.

Руки за головой означают чувство недосягаемости, особенно если жест сопровождается покачиванием на стуле. Если клиент поддерживает голову рукой, вероятно, он абсолютно потерял интерес к происходящему. Клиент указательным пальцем правой руки начинает чесывать место под ухом, потягивать мочку уха – возможно, он уже вдоволь наслушался вас, не очень верит вам и хочет сам что-нибудь сказать. Оттягивание уха, века или ворота одежды свидетельствует о том, что человек нервничает или лжет. Прикрывает рот, зевая или кашляя, кладет палец на губы жестом молчания – пытается удержать соскальзывающие с языка слова, возможно лживые. Прикосновение к собственному подбородку, как и протирание очков, – знак того, что человек задумался над своей следующей фразой или принимает решение.

Прием на дому и что кроется за деталями интерьера

При консультировании клиента на дому стоит обратить внимание на следующие детали. У истеричной женщины квартира может напоминать театральный макет с драпировками, декоративными обоями, статуэтками. Куклы и мягкие игрушки в доме без детей говорят об инфантильности хозяйки, педантичный порядок и стерильная чистота – об ее навязчивостях и фригидности. Спартанская квартира одинокой женщины похожа на гостиничный номер – возможно, она отрицает свою женственность. Нарцисс с гомосексуальными тенденциями превращает спальню в царство зеркал. Человек, готовый начать новую жизнь, может оформить квартиру в ультрасовременном стиле.

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

Что говорят вам мимика и жесты?

(Н. Т. Оганесян, 2002)

Отметьте в каждом пункте утверждение, с которым вы согласны больше всего.

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
 - а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) дополнение к речи;
 - в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?
 - а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю.
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
 - а) вы радостно кричите «Привет!»;
 - б) сердечным рукопожатием;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете их сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
 - а) когда качают головой;
 - б) когда кивают головой;
 - в) когда морщат нос;
 - г) когда морщат лоб;
 - д) когда подмигивают;
 - е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего?
 - а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти;
 - д) плечи.
6. Какая часть вашего лица, по вашему мнению, наиболее выразительна? Дайте два ответа:
 - а) лоб;
 - б) брови;
 - в) глаза;
 - г) нос;
 - д) губы;
 - е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

- а) как на вас сидит одежда;
- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

- а) ему есть что скрывать;
- б) у него некрасивые зубы;
- в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

- а) на глаза;
- б) на рот;
- в) на руки;
- г) на позу.

10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) собранности.

11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

- а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

- а) просто фиглярство;
- б) они «заводят» публику;
- в) это выражение их собственного настроения.

15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

- а) я смотрю совершенно спокойно;
- б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
- в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16. Можно ли контролировать свою мимику?

- а) да;
- б) нет;
- в) только отдельные ее элементы.

17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

- а) глазами;
- б) руками;
- в) словами.

18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов...

- а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
- б) передаются из поколения в поколение;
- в) заложены в нас от природы.

19. Если у человека борода, для вас это признак:

- а) мужественности;
- б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
- в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

- а) да;
- б) нет;
- в) только у пожилых людей.

Ключ:

- 1. а – 2, б – 4, в – 3
- 2. а – 1, б – 3, в – 0
- 3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
- 4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
- 5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
- 6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
- 7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
- 8. а – 3, б – 1, в – 1
- 9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
- 10. а – 3, б – 2, в – 1
- 11. а – 0, б – 3, в – 1
- 12. а – 1, б – 4, в – 2
- 13. а – 0, б – 4, в – 3
- 14. а – 4, б – 2, в – 0
- 15. а – 4, б – 0, в – 1
- 16. а – 0, б – 2, в – 1
- 17. а – 3, б – 4, в – 1
- 18. а – 2, б – 4, в – 0
- 19. а – 3, б – 2, в – 1
- 20. а – 4, б – 0, в – 2

Суммируйте баллы и оцените результаты.

77–56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55–34 балла – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отно-

шения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33–11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Распределение внимания

Включите телевизор и раскройте незнакомую вам книгу (для начала лучше взять художественную или публицистическую). Попробуйте одновременно читать книгу и «краем глаза» смотреть и слушать телевизор. Последите за собой: через сколько минут вы почувствуете себя утомленным? Если утомление наступило уже через 4–5 минут, значит, ваша способность к распределению внимания развита слабо. Затем попробуйте на бумаге кратко воспроизвести то, что вы читали, и восстановить увиденное на телеэкране. По мере того как вы будете практиковать упражнение, с каждым разом вы будете все эффективнее распределять свое внимание.

Переключение внимания

Упражнение желательно проводить дома или в обеденный перерыв в течение 15–20 минут. Займитесь счетом (арифметическими действиями с цифрами), затем, через 3–4 минуты после начала счета, без перехода, сразу же начните читать сложный газетный текст в течение 5–7 минут. Остановитесь. Посмотрите, сколько ошибок вы сделали при подсчетах, а также попробуйте как можно более полно и детально воспроизвести прочитанный текст.

Наиболее действенными способами тренировки, развития способности к внутренней подвижности и быстрому переключению внимания являются спортивные игры с мячом (теннис, волейбол, баскетбол). Поэтому, как только появляется возможность поиграть на спортивной площадке, обязательно воспользуйтесь ею.

Лицом к лицу

Сядьте с партнером лицом к лицу на близком расстоянии. Молча, в течение одной минуты рассматривайте друг друга. Заметьте все части лица: глаза, веки, брови, ноздри, мышцы лица и шеи.

Заметьте цвет кожи и любые, даже незначительные, его изменения. Теперь рассмотрите все тело: его размер и форму, одежду, любые движения рук или ног, положение спины и плеч.

Закройте глаза и обратите внимание на свои мысли, чувства и телесные ощущения.

Подумайте, кого больше всего напоминает ваш партнер? Как вы относитесь к тому человеку, которого вам напоминает ваш партнер? Через минуту откройте глаза и поделитесь друг с другом всем, что вы узнали, и какие чувства вы испытываете по этому поводу.

Внимательный наблюдатель

Постарайтесь за 15 секунд запомнить как можно больше информации о внешнем виде партнера. Затем отвернитесь и поделитесь своими наблюдениями. Партнер дополняет их. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями: кто упустил что-то важное в своем наблюдении и почему.

Найдите 10 отличий

Запомните, в какой позе сидит партнер, его выражение лица и т. д. Затем отвернитесь, партнер в это время меняет позу, выражение лица, что-то еще. Вы поворачиваетесь к нему и пытаетесь определить, что изменилось. Поменяйтесь ролями и затем оцените вашу наблюдательность и память.

Покажи глазами

Выйдите за дверь. В это время ваши партнеры загадывают 2–3 простых действия – например, взять ручку у одного и передать другому. Выбирают того, кто будет только глазами показывать вам, что нужно делать. Вернитесь и с участием помощника совершите действие, которое было загадано. Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Разговор по телефону

Партнер звонит различным людям по воображаемому телефону, не произнося ни одного слова вслух. Он может «поговорить» по телефону с ребенком, потом – с начальником, затем – с другом или с любимым человеком и т. д. Каждый разговор длится по минуте. После окончания всех разговоров вы высказываете свои предположения, с кем и о чем был каждый разговор. Поменяйтесь ролями и затем обсудите, на какие признаки вы ориентировались, определяя, с кем общается партнер.

Физиогномист

Партнер показывает различные эмоциональные состояния из списка, а вы должны угадать какие.

- 1) радость: уголки губ оттянуты назад, вокруг глаз мелкие морщинки;
- 2) счастье: уголки губ приподняты и отведены назад, глаза спокойные;
- 3) контролируемая нервозность: кривая улыбка;
- 4) готовность подчиниться: улыбка при приподнятых бровях;
- 5) выказывание превосходства: улыбка при опущенных бровях;
- 6) скрытая угроза: улыбка с расширением немигающих глаз;
- 7) презрение: голова высокомерно поднята, брови приподняты, лицо вытянуто;
- 8) скорбь: брови сведены, глаза тусклые, углы губ несколько опущены;
- 9) интерес: брови немного приподняты или опущены, веки слегка расширены или сужены;
- 10) удивление: поднятые брови образуют морщины на лбу, глаза расширены, рот приоткрыт и округлен;
- 11) отвращение: брови опущены, нос сморщен, нижняя губа выпячена или приподнята и сомкнута с верхней губой;
- 12) стыд: голова опущена, лицо отвернуто, взгляд отведен, глаза устремлены вниз или бегают из стороны в сторону, веки прикрыты или сомкнуты; лицо покрасневшее, дыхание с перебойми;
- 13) страх: брови немного подняты, но имеют прямую форму, их внутренние углы сдвинуты, через лоб проходят горизонтальные морщины; при ослаблении самоконтроля глаза рас-

ширены, причем нижнее веко напряжено, а верхнее слегка приподнято, рот может быть открыт, а уголки его оттянуты назад;

14) гнев: выражение глаз угрожающее или нахмуренное, ноздри расширены, крылья носа приподняты, губы плотно сжаты или оттянуты назад, обнажая стиснутые зубы; лицо покрасневшее.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

«Выразительная» спина

Партнер пишет на листочке перечень эмоциональных состояний, которые он будет изображать. Например, радость, печаль, удивление, гнев. Или нетерпение, страх, беспокойство и т. п.

Ваша задача – наблюдая за ним со спины, не видя его лица, определить, что он чувствует. После каждого воспроизведения вы высказываете свои предположения относительно изображенного состояния или чувства, а партнер называет его.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите, на какие признаки вы ориентировались, определяя состояние.

Без языка

Смоделируйте ситуацию, когда продавец обслуживает глухонемого.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Разговор через стекло

Разговор с продавцом через витрину закрывающегося магазина; через окно роддома или больницы; в пробке стоят два автобуса, надо через закрытые окна передать знакомому в другом автобусе срочную информацию; разговор через оконное стекло вагона (прощание на вокзале).

Меняйтесь ролями и в заключение поделитесь впечатлениями.

Я тебя понимаю

В течение 3–4 минут в устной форме описывайте состояние партнера, его настроение, чувства, желания в данный момент. Партнер должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. Поменяйтесь ролями и затем оцените свое внимание к деталям и проницательность.

Отражение чувств

Партнер что-то рассказывает вам, вы ограничиваетесь высказываниями типа: «Похоже, ты действительно очень разозлился», «В твоём голосе слышится тревога», «Кажется, ты испытываешь к нему противоречивые чувства».

Через 5 минут поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Вымыслы и факты

Расскажите своему партнеру пять коротких эпизодов, часть которых должна соответствовать действительности, а часть – нет. Как именно будут распределены истинные и ложные эпизоды, решите сами. Партнер после каждого рассказанного эпизода сообщает рассказчику, соответствует ли данный эпизод, по его мнению, действительности или нет. Когда все пять эпизодов прозвучат, поменяйтесь ролями. При обсуждении упражнения выделите признаки, на которые вы ориентировались, делая заключение о правдивости рассказа.

Я за тебя отвечаю

Задайте партнеру вопрос, на который ответит третий участник, стараясь угадать, как бы ответил партнер. Затем последний делится своими впечатлениями, и все меняются ролями.

В заключение обсудите, почему задавались именно такие вопросы и каких ответов на них ожидали.

Волшебники

Двое из тройки становятся «волшебниками». Они встают рядом и кладут руки на плечи друг другу. Встаньте напротив них, вы – «Ученик волшебника». Задайте им какой-либо вопрос, требующий обстоятельного ответа. Волшебники должны дать ответ, произнося каждый по одному слову, при этом нельзя заранее договариваться об ответе.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Ум с сердцем не в ладу

В роли Клиента в процессе беседы вспомните и изобразите мимикой, позой, жестами какую-нибудь негативную эмоцию; в то же время словами выражайте положительную эмоцию. Коллега в роли Консультанта обращает внимание на моменты, когда невербальные проявления не соответствуют словам.

Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Наблюдения

Смоделируйте с двумя коллегами ситуацию консультирования. Во время беседы с Клиентом Консультант и Супервизор записывают свои наблюдения и затем сравнивают их. Фиксируйте одежду и внешний вид Клиента, его мимику и пантомимику, вегетативные реакции, голос и манеры, выделяйте возможные клинические симптомы. Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Угадай-ка!

1. В роли Клиента мысленно выберите три значимых переживания из своей жизни. Они не должны быть похожими друг на друга. Пронумеруйте эти переживания: один, два, три. Теперь возьмите коллегу в роли Консультанта за руку и скажите: «один». Затем отвлекитесь от окружающей обстановки, перенеситесь в то время и то место, где вы испытали выбранное

переживание, и переживите его снова, но вслух ничего при этом не говорите. Если вы видите ситуацию только со стороны, то «войдите» в нее.

Когда вы окажетесь «внутри» и переживете те состояния, чувства, которые возникали у вас тогда, сожмите руку Консультанта, чтобы дать ему понять, что именно в этот момент у вас возникло переживание. Консультант тем временем следит за всеми теми изменениями, которые происходят с Клиентом: цвет кожи, дыхание, поза, тонус мышц, размер зрачков и т. д. Через пару минут Клиент говорит «два» и включается во второе переживание. Затем – «три».

2. Клиент делает то же самое, что и раньше: называет номер и «включается» в переживание. Консультант же не только смотрит, но и описывает изменения, происходящие с Клиентом. Например: «Уголки вашего рта приподнимаются, кожа бледнеет, левая щека напряжена больше, чем правая, дыхание учащается» и т. д. Это описание не должно включать оценок и интерпретаций, например: «Вы выглядите счастливым» или «Сейчас вы обеспокоены».

3. Клиент снова испытывает переживания, но не называет их номера. Он может начать с любого. Консультант смотрит, ничего не говоря до тех пор, пока Клиент не закончит переживать. Тогда Консультант должен сказать, какое из трех переживаний имело место.

4. Клиент перебирает переживания в различном порядке до тех пор, пока Консультант не научится их угадывать. Поменяйтесь ролями. После завершения упражнения обсудите трудности, с которыми вы столкнулись, перечислите те признаки, реакции, которые позволяли «опознавать» переживание.

Проверьте свою наблюдательность

Коллега – в роли Клиента, вы – в роли Консультанта. Клиент рассказывает вам, Консультанту, о трех коллегах: с которым ему было легко работать, с которым было трудно и к которому Клиент не испытал никаких чувств. Вы стараетесь запомнить поведение Клиента во время каждого рассказа.

Клиент записывает, в каком порядке он будет молча воспроизводить предыдущие воспоминания. После каждой демонстрации вы записываете свое заключение: какое состояние вспоминал Клиент. После предъявления всех трех состояний сравните свои записи и при наличии расхождений повторите серию в другой последовательности.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Сурдоперевод

Разыграйте с двумя коллегами ролевую игру. Немой Клиент садится вместе с Переводчиком перед глухим Консультантом и почти беззвучно излагает свою проблему. Переводчик передает рассказ жестами и мимикой, а затем выясняется, что понял Консультант. Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Слепой Клиент и немой Консультант

Разыграйте с коллегой ролевую игру. Клиент закрывает глаза и рассказывает в течение 15 минут о своей проблеме. Консультант может реагировать на рассказ только прикосновениями к телу Клиента (так как Клиент «слепой», жесты и знаки на расстоянии не воспринимаются). В заключение Консультант рассказывает Клиенту, какие чувства сейчас, как ему кажется, испытывал Клиент и что он сам, Консультант, испытывал по отношению к Клиенту.

Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Скрытая причина

Разыграйте с коллегой ролевую игру. Клиент обосновывает причину своего поведения, скрывая ту, о которой должен догадаться Консультант. Например: сотрудница подает начальнику заявление об уходе, так как якобы хочет больше времени уделять ребенку и нашла работу ближе к дому. На самом деле она недовольна отношением начальника к себе. Обсудите, что помогло Консультанту выявить скрытую причину.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Невербальный контакт

Разыграйте с двумя коллегами ролевую игру. Клиент излагает свою проблему (реальную и достаточно простую), а Консультант устанавливает с ним невербальный контакт. Супервизор письменно фиксирует манеру разговора Клиента, изменение громкости голоса и интонации, моменты, когда он краснеет или бледнеет, случаи учащения дыхания, его позы, мимику и жесты. Супервизор также отмечает выражение лица Консультанта, его жестикуляцию, зрительный контакт, как изменялось его дыхание и поза. Через пять минут Консультант высказывает предположения о чувствах, которые испытывал Клиент, тот вносит свои коррективы, и затем Супервизор делится своими впечатлениями.

После этого участники меняются ролями.

Быть абсолютно честным с самим собой – хорошее упражнение.

Зигмунд Фрейд

Присоединение к клиенту

Бессознательное одного человеческого существа может реагировать на бессознательное другого без какого-либо участия сознания.

Зигмунд Фрейд

Атмосфера на приеме

Куда и как сядет клиент: на стул, в кресло, на диван? Зависимым и авторитарным клиентам можно предложить «место клиента» – установить иерархию. Вы и клиент должны хорошо видеть мимику друг друга. Днем для этого достаточно солнечного света. Если приходится усаживать клиента лицом к окну, опустите жалюзи или задерните шторы. Вечером не включайте слишком яркий свет. Для индивидуальной работы предпочтительнее локальное освещение. Настольная лампа не должна вызывать ассоциацию с кабинетом следователя или спальней.

Чтобы установить хорошие отношения, необходимо встречаться взглядом с собеседником не менее 60–70 % всего времени общения с ним. Если зрачки при этом расширяются, это говорит о том, что собеседник интересен или просто нравится. Сужение зрачков указывает на негативное отношение к собеседнику.

Реакции консультанта на клиента

Следует быть готовым к появлению у себя негативных реакций на чрезмерные ожидания клиента, что вы будете опекать его и принимать за него решения. Необходимо определить четкие границы помощи, максимально полно заботиться о клиенте в этих границах и, отказывая в чем-то, давать что-то взамен, подчеркивая при этом интерес к нему.

Если вы почувствовали непонятную неприязнь к клиенту, постарайтесь после сессии найти причину этого. Не напоминает ли вам клиент неприятного человека из вашей жизни? Может быть, вам не нравятся какие-то проявления клиента – возможно, те самые, которые создали его ситуацию и привели его к вам? Если вы не можете справиться со своей антипатией, обратитесь к супервизору или направьте клиента к другому специалисту.

Если, сочувствуя клиенту, вы не смогли удержаться от слез, подышите глубже, чтобы быстрее успокоиться, и скажите ему: «Ваш рассказ глубоко тронул меня. Он напомнил мне о некоторых событиях в моей жизни. А теперь я готов продолжать вас слушать». Если вы не испытываете сочувствия к клиенту, это может быть связано с желанием клиента дистанцироваться от вас. Однако это может говорить о и том, что он затрагивает нечто такое, что вы должны осознать и проработать в себе.

В конце встречи спросите клиента, насколько реализовались его ожидания от встречи с вами. Это дает возможность исправить наивные ожидания от разовой встречи и выработать реальный план действий, который поможет клиенту в решении его проблем. Если вы решили продолжить работу, уточните вместе с клиентом ее цель и задачи, методы и примерные сроки. В дальнейшем план работы может измениться с учетом выявленных новых обстоятельств или неожиданного изменения ситуации.

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

Перед зеркалом

Внимательно рассмотрите свое лицо в зеркале, не критикуя себя. Постарайтесь выразить мимикой: дружелюбие, открытость, недовольство. Определите, что удастся лучше. Постарайтесь выразить дружелюбие, доброжелательность в разной степени: от вежливой симпатии до обожания. Чтобы избавиться от угрюмого или надменного выражения лица, по утрам перед зеркалом покажите себе язык, хитро подмигните, озорно улыбнитесь. Настройте себя на то, что казенное выражение лица не должно появиться у вас ни разу в течение дня.

Осознание

Делитесь мыслями и чувствами с партнером: «Сейчас я осознаю твою улыбку, твой взгляд, запах твоих духов. Осознаю тепло у себя в груди, расслабленность в руках, наклон тела к тебе. Осознаю мысль о твоём теплом отношении ко мне, чувство симпатии к тебе...» Партнер оценивает точность вашего восприятия и затем меняется с вами ролями.

В заключение обменяйтесь впечатлениями.

Зеркало и обезьяна

Вы становитесь Обезьяной, а партнер – Зеркалом. Обезьяна все делает как при замедленной съемке и со стоп-кадрами. Зеркало повторяет все ее движения, позы и мимику как можно точнее. Через 3 минуты поменяйтесь ролями и затем обсудите, какие трудности у вас возникали в процессе выполнения упражнения, насколько точно вам удалось распознать чувства партнера и воспроизвести их.

Говорящие глаза

В течение 5 минут выполните в полной тишине следующие действия:

- 1) поддерживайте полноценный зрительный контакт с партнером;
- 2) молчите при отсутствии зрительного контакта;
- 3) общайтесь мимикой.

Одновременно отслеживайте следующие чувства.

Что для вас является удобным в молчании.

Что для вас является неприятным в молчании.

Какие действия, по вашим ощущениям, способствуют усилению чувства дискомфорта при молчании.

Ситуации, в которых вы чувствовали необходимость отводить взгляд от партнера.

Обсудите с партнером следующие вопросы: когда люди избегают зрительного контакта; когда люди вынуждены поддерживать зрительный контакт; что я чувствую, обсуждая проблему зрительного контакта; как я использую зрительный контакт. Затем выясните, что во время этого обсуждения «говорили» глаза партнера.

Диалог у зеркала

Расположитесь напротив зеркала и смотрите партнеру в глаза. Обращайте внимание на свою позу, жесты, мимику и манеру речи. Начните диалог, например, со следующих фраз.

- Меня зовут... (представьтесь).
- Извините за опоздание.
- Как вы поживаете?
- Я думаю, как мило с вашей стороны пригласить меня.
- Я выгляжу довольно хорошо, не правда ли?
- Ты хочешь пойти со мной в кино сегодня вечером?
- Я хочу, чтобы книгу мне вернули не позже чем завтра.
- Я даже не представляю себе это.
- Если ты сделаешь это хоть раз, мы больше не увидим друг друга.

Спросите партнера, что он думает о вашей речи, какие улучшения, касающиеся громкости голоса, четкости произношения или интонаций, можно было бы внести в вашу речь. Каковы его замечания насчет вашей позы, жестов, выражения лица, контакта взглядов. Повторите упражнение не менее 5 раз. Если после этого у вас останется напряжение, проделайте его еще 5 раз. Затем поменяйтесь ролями и обсудите впечатления.

Соблюдали ли вы комфортную для партнера дистанцию? Было ли так, что вы угрожали его личному пространству и даже вторгались в него? Или, наоборот, находились слишком далеко от собеседника, чтобы казаться дружелюбным, охотно идущим навстречу и уверенным? Не занимали ли положение выше или ниже относительно партнера?

Выглядели ли вы уверенным и спокойным? Принимали ли открытые позы? Держались прямо или сутулились? Может быть, ваши плечи были напряжены или сгорблены? Подбочивались ли вы, складывали руки на груди, закладывали их за спину или прикрывали ими гениталии? Равномерно ли распределялся ваш вес на обе ноги, когда вы стояли, или вы переминались с ноги на ногу? Не скрещивали ли вы ноги, когда стояли? Когда сидели, не заплетали одну ногу вокруг другой, не постукивали ногой?

Движения ваших рук не были резкими и нервными? Вы сжимали кисти в кулаки, переплетали пальцы, крепко сжимали их или барабанили ими? Делали строгие жесты указательным пальцем? Часто касались лица руками, теребили волосы? Часто разглядывали свои пальцы, грызли ногти или стряхивали воображаемые пылинки со своей одежды? Перебирали мелкие предметы, авторучки, украшения?

Когда вы говорили, не выставляли ли вы нижнюю челюсть вперед? Было ли так, что вы стучали зубами или крепко сжимали челюсти? Всегда ли ваша улыбка соответствовала моменту? Поддерживали ли необходимый и ненавязчивый зрительный контакт? Выражение ваших глаз можно было назвать дружелюбным и расслабленным? Вы хмурили брови? Глядели искоса? Смотрели сердито? Не выражалось ли ваше несогласие пожиманием плеч, подниманием бровей, хмыканьем и т. п.? Не задавали больше трех вопросов подряд? Не заканчивали фразу за партнера? Не произносили монологов? Не пытались давить эмоционально вместо поиска новых аргументов?

Разогрев

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. В роли Консультанта начните беседу, назвав Клиента по имени, упомяните общих знакомых, обсудите детали его одежды и прочие пустяки типа погоды или светских новостей. Если вам что-то известно о Клиенте от его близкого или вашего коллеги, сообщите эту информацию, чтобы помочь ему начать разговор. Поинтере-

суйтесь деталями повседневной жизни Клиента: с кем он общается и каковы эти отношения, как проводит выходные, что планирует на ближайшие выходные. Что читает, какие смотрит фильмы, какую слушает музыку. Чем занимался перед сессией и чем займется после нее. Выясните, обращался ли Клиент раньше к консультантам или психиатрам.

Если да, то уточните подробности работы и узнайте, чем она закончилась. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Определение психотипа

Вместе с коллегой определите психотип друг друга и общих знакомых (Таланов, Малкина-Пых, 2004).

Экстраверт стремится охватить как можно больше всего, что есть вокруг, при этом перечисление увиденного важнее, чем его оценка. У экстраверта распахнутый взгляд, раскованная жестикация «от плеча», быстрые движения. Он оживленно общается, активно и несколько поверхностно проявляет любопытство без склонности углубляться в тему. Склонен доминировать в разговоре, порой немного назойлив, легко теряет терпение слушать собеседника. Маленькие детали могут вывести его из себя, но он очень отходчив, искренен и великодушен.

Интроверт часто пребывает в своих мыслях, он очень осторожен в своих проявлениях. Для него характерна сдержанная жестикация «от локтя», медленно пробуждающееся любопытство со склонностью углубляться в обсуждаемую тему. В высказываниях просматривается много отношений: «Нравится – не нравится, люблю – не люблю». Действует он с точностью и терпением, долго взвешивая все «за» и «против».

Сенсорик не умеет домысливать отсутствующие звенья информации и старается быть в курсе всего, чтобы не потерять контроль над ситуацией. Его взгляд как бы сканирует глаза собеседника или окружающее пространство. У сенсорики ухоженный вид, одежда подобрана со вкусом, у женщин – маникюр, тщательно выполненный макияж. Интересы в разговоре имеют преимущественно практическую направленность.

Интуит увлечен абстрактными идеями. Для него характерен расфокусированный взгляд (в бесконечность или куда-то вверх). Нередко проявляется небрежность в одежде. Интуит не замечает деталей, склонен к обобщающим выводам. Его речь ассоциативно-образная, часто с юмором или иронией, богата прилагательными и существительными и бедна глаголами.

Иррационал производит впечатление чего-то зыбкого, неуловимого. Когда он стоит, у него что-нибудь обязательно болтается, вертится – руки, пальцы, туловище или голова. Его походка плывущая, перекатывающаяся, парящая. Движения неожиданные или разболтанные, плохо скоординированные. Садясь, он опирается на подлокотник, спинку, при этом его тело принимает форму кресла или дивана.

Речь иррационала часто либо заторможенная, либо путаная, либо «спотыкающаяся». Фразе часто предшествуют «беканье» и «меканье» и как будто что-то хватающие жесты рукой. В речи недостает глаголов, зато много слов-паразитов («как бы», «типа», «так сказать» и т. п.). Характерно возвращение, как будто что-то увидев или вспомнив, к ранее произнесенной мысли. Иррационал не выдерживает монолога собеседника – вертится, зевает, уходит в свои мысли.

Рационал избегает неожиданностей и все планирует. У него твердая походка и четкие резкие движения. Сидит он, как будто аршин проглотил. Жесты во время разговора либо отсутствуют, либо отстают от сопровождаемой ими фразы. Речь суха и деловита. При этом он судит не о том, что есть, а о том, как оно должно быть по его мнению.

Логик производит впечатление невозмутимого человека. У него вдумчивое лицо, брови приближены к глазам, прищуренные веки, холодный тусклый взгляд. Динамика эмоций отражается больше в модуляциях голоса, чем на лице. Эмоции контрастные, связаны с предметной

реальностью. Логик эрудирован, предпочитает факты, не давая им оценок. Его речь четкая, сухая и логично-последовательная. В ней часто проскальзывают слова иностранного происхождения и специальные термины. В его лексиконе часто встречаются выражения: «Как это понять?», «Что вы этим хотите сказать?», «Это надо обдумать», «Итак, мы должны сделать следующий вывод...». Он легко оперирует длинными, сложносочиненными и сложноподчиненными предложениями. Нередко позволяет себе неэтичные высказывания, не замечая этого.

Этик обидчив и очень зависит от отношения к нему. На лице часто появляется улыбка, на нем хорошо видны часто меняющиеся оттенки переживаний. Брови над глазами приподняты, нередко выгнуты дугами вверх. Рассказывая о чем-то или о ком-то, этик дает оценки (хорошо, плохо...). Его речь фрагментарна, построена как бы на намеках: ведь он обозначил объект неким чувственно окрашенным словом, разве непонятно, о чем и о ком шла речь?

Ведущий канал восприятия

Чтобы найти общий язык с клиентом, нужно учитывать, какие образы преимущественно использует человек: зрительные, слуховые или осязательные. Вместе с коллегой определите ведущий тип восприятия по следующим высказываниям:

- Мне очень тяжело.
- Вы меня слушаете?
- Меня к нему безумно тянет.
- Он говорит, что...
- Я хочу показать вам всю картину.
- Я наталкиваюсь в общении с ним на стену непонимания.
- Как вы это видите?
- Я все сказал.
- Где выход?
- Вы все раскрашиваете в розовые цвета.

Спросите у коллеги: «Какие у тебя планы на ближайшие выходные?», «Где бы ты в идеале хотел провести отпуск?», «Вспомни самое волнующее событие за последний месяц» и т. п. Внимательно проанализируйте ответы на заданные вопросы. Например, если в ответе на вопрос: «Где бы ты в идеале хотел провести отпуск?» – собеседник использует следующие эпитеты:

1) лазурное море, желтый песок, вид на горы из окна, яркое солнце, загорелые девушки в купальниках и другие зрительные образы, то, вероятно, он **зрительный тип**;

2) теплый бриз, запах моря, горячий песок, жар на теле от загара, расслабление, спа-отель и т. п. – скорее всего, перед вами **осязательный тип**;

3) шум волн, тишина на рассвете, крик чаек, зажигательная музыка, свист ветра и т. д., – наверное, это **слуховой тип**.

Проследите, в какую сторону партнер отвел глаза, прежде чем ответить:

1) если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картин – зрительный тип;

2) если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – осязательный тип;

3) если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – слуховой тип.

На разных языках

Сыграйте с двумя партнерами в ролевую игру. Один участник становится глухонемым, другой – немым слепцом, третий – глухим паралитиком. Обмениваясь ролями, договаривайтесь о том, в какой цвет нужно покрасить забор; что подарить имениннику; как провести вечер. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

Подстройка к ведущему анализатору

Проведите диалог собеседников с несовпадающими типами восприятия. По очереди побудьте в роли Консультанта, подстраивающегося к Клиенту с определенным типом восприятия. Чаще всего люди относятся к смешанному типу восприятия. Поэтому на практике приходится следить, какой канал больше открыт для восприятия в данный момент. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

Присоединение с отзеркаливанием

Смоделируйте с двумя коллегами ситуацию консультирования. Консультант садится напротив Клиента, а за его спиной Режиссер показывает Клиенту, какую ему принять позу, как изменить дыхание, интонацию, темп речи. По знаку Режиссера Клиент делает ведущим зрительный, слуховой или осязательный канал восприятия за счет характерных слов, позы и жестов. Консультант отзеркаливает все эти проявления. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

Гуру

Ваша задача – в роли Консультанта максимально сосредоточиться на слушании коллеги в роли Клиента, не отвлекая его своими реакциями и отношением к услышанному. Сядьте напротив Клиента в нейтральной, свободной позе. Не следует опускать голову, сплетать пальцы рук, закладывать ногу за ногу и т. п. Постарайтесь выдержать эту позу в течение десяти минут. Пусть Клиент сам определит, в каких сферах он чувствует себя наименее уверенным и ожидает психологической поддержки или оценки.

Следующие 10 минут следите не за словами Клиента, а за своими ощущениями и чувствами. Обратите особое внимание на ощущения нарастания и ослабления телесного эмоционального резонанса с Клиентом. В первом случае скажите ему что-нибудь типа: «Я чувствую напряжение, это дошло до меня, мне очень интересно то, что вы говорите», во втором – «Мне стало скучно, я теряю интерес». Вы можете использовать первый и второй вариант только по три раза. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Выражение лица

В роли Консультанта слушайте коллегу в роли Клиента, каждые 3–4 минуты меняя выражение лица:

- 1) сделайте выражение лица, намеренно преувеличивая эмоции;
- 2) сохраняйте застывшее выражение лица;
- 3) вообще ничего не выражайте лицом;
- 4) увеличивайте частоту морганий;

- 5) наклоняйте голову;
 - 6) меняйте положение головы;
 - 7) реагируйте адекватно.
- Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Позиция в общении

В роли Консультанта поочередно демонстрируйте коллеге в роли Клиента:

- симпатию (меньше дистанция, наклон туловища вперед, тело ориентировано к собеседнику, а не под углом, больше «глазного контакта» и прикосновений);
- активность, восприимчивость (кивки и качания головой, активная мимика и жестикуляция, движения ног, ступеней и т. п.);
- доминирующее положение (асимметричное положение рук и ног, наклон вбок, расслабленные мышцы рук, ног, шеи, «глазной контакт» больше проявляется при говорении, чем при выслушивании, властные жесты и т. п.);
- признаки скрытности, неискренности (отведение взгляда, частое прикосновение к лицу, прикрывание рта рукой перед ответом, стремление «спрятать руки», «игра» очками или другими предметами, перекрещивание ног и т. п.).

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Правила СРОЗН

В роли Клиента начните беседовать с коллегой в роли Консультанта на одну (или более) тему, например, интересы, не связанные с работой; музыка; отпуск. Консультант соблюдает правила СРОЗН, где С – сидеть на расстоянии вытянутой руки от клиента, Р – расслабиться, О – открытая поза и открытость, З – зрительный контакт, Н – наклон к клиенту. Повторите упражнение, при этом Консультант сидит далеко от Клиента в напряженной закрытой позе, не смотрит в глаза, не наклоняется к Клиенту. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Кивки

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Клиент в течение 5 минут сообщает о чем-либо Консультанту, который каждую минуту меняет свое поведение:

- 1) практически постоянно кивает головой;
- 2) вообще не кивает;
- 3) кивает головой время от времени и явно преувеличенно;
- 4) кивает в соответствии с собственным желанием;
- 5) кивает, когда это необходимо Клиенту.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Подталкивания

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Клиент начинает разговор на одну или несколько следующих тем:

- 1) мои интересы и хобби;
- 2) самое счастливое время в моей жизни;
- 3) обстоятельства, являющиеся для меня источниками стресса.

Консультант слушает Клиента в режиме СРОЗН, применяя «подталкивания»:

- использует соответствующее данной ситуации выражение лица;
- кивает головой в подходящих для этого местах;
- включает в речь «мм» и «да»;
- задает по ходу дела короткие уточняющие вопросы.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Синхронный диалог

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Клиент говорит медленно, растягивая слова. Консультант полностью сосредотачивает внимание на его губах, глазах, интонации, не задумываясь над содержанием слов. Он произносит их одновременно с Клиентом, копируя его мимику и артикуляцию.

Через 2–3 минуты поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Говорящее зеркало

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Сядьте напротив Клиента и в течение 5 минут копируйте его позу и ритм дыхания.

Затем Клиент что-то говорит в течение 5 минут. Вы слушаете и продолжаете копировать. Затем садитесь на его место и продолжаете говорить за него, копируя позу, жесты, мимику и манеру речи. Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Живой магнитофон

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Клиент говорит что-то в течение 3 минут, затем Консультант рассказывает то же самое – тем же тоном, в том же темпе.

Важно не содержание, а именно подражание интонации и темпу речи Клиента. Супервизор оценивает качество подражания.

Затем участники меняются местами.

После выполнения упражнения можно обсудить, что чувствовал Клиент, когда Консультант «возвращал» ему его рассказ.

Я вас слушаю!

В роли Консультанта поочередно принимайте перед разговором с коллегой в роли Клиента одну из следующих поз.

Превосходство:

- взгляд поверх очков;
- руки, перекрещенные перед собой с оставленными напоказ большими пальцами;
- руки в карманах, напоказ оставлены большие пальцы под прямым углом к ладоням;
- руки на боках или перекрещенные позади туловища;
- руки закинута за голову, ладони лежат на затылке;
- указательные жесты, направленные на клиента.

Неуверенность и нервозность:

- покусывание дужки очков, авторучки;
- постукивание пальцами по столу;

- застегивание-расстегивание «молний» (кнопок, пуговиц, одежды);
- снятие и надевание кольца.

Осторожность, недоверие, подозрение:

- руки скрещены на груди, ноги перекрещены;
- пальцы рук крепко сцеплены;
- указательный и средний палец прижаты к губам;
- голова наклонена и полуотвернута;
- взгляд прищуренных глаз исподлобья.

Критичное и негативное отношение:

- рот прикрыт ладонями;
- указательный палец под носом, большой палец под подбородком, остальные охватывают подбородок;
- ладонь охватывает горло, большой палец отогнут в сторону;
- указательный и средний пальцы касаются лба, большой палец под ухом, остальные сжаты.

Готовность к диалогу:

- руки поправляют галстук или прическу;
- руки молитвенно сложены под подбородком;
- рука лежит на столе, вытянута к Клиенту, другая рука энергично потирает ее;
- голова опирается на кулак, указательный палец закрывает рот;
- то же, но указательный палец выпрямлен и касается губ – жест имеет инфантильный или эротический подтекст.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Хороший слушатель

В роли Клиента в течение двух минут рассказывайте коллеге в роли Консультанта о том, как провели вчерашний день. В завершение расскажите Консультанту, что в его поведении помогало, а что мешало вам рассказывать свою историю. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Невнимательный консультант

Сыграйте с коллегой в ролевую игру.

1. Когда Клиент начнет говорить, вы, будучи в роли Консультанта, немного послушайте его, затем напустите на себя скучающий или унылый вид, начните вздыхать, смотреть на часы, озираться по сторонам, ерзать, перекладывать ноги одну на другую и т. д. Если Клиент замолчит, скажите «Да-да, продолжайте!» При этом формально поддакивайте, меняйте тему разговора на ту, что больше интересует вас, и ведите себя по-прежнему. Через 5 минут поменяйтесь ролями.

2. Когда Клиент начнет говорить, выразите свое молчаливое несогласие со сказанным жестами или мимикой, смотрите в сторону, вверх или вниз, отворачивайтесь от него. Если Клиент замолчит, промямлийте что-нибудь вроде «Ну-ну, продолжайте!» – но не меняйте своего поведения. Через 5 минут поменяйтесь ролями.

В заключение поделитесь впечатлениями.

Внимательный консультант

Сыграйте с коллегой в ролевую игру.

1. Когда Клиент начнет разговор, вы, в роли Консультанта, посмотрите на него заинтересованно. Во время его монолога продолжайте молча, но внимательно смотреть на него. Через 2–3 минуты поменяйтесь ролями.

2. В роли Консультанта молчите, пока не заговорит Клиент. В процессе разговора смотрите на партнера, кивайте, задавайте вопросы и т. д., но не пытайтесь перехватить инициативу в беседе. Через 3–4 минуты поменяйтесь ролями.

3. Клиент произносит свой монолог, не глядя на вас: осматривает комнату, смотрит в пол и т. п. Вы говорите как можно более ободряющим тоном, придерживаясь темы, предложенной Клиентом, задаете уточняющие вопросы, проясняете суть и т. д. Через 5 минут поменяйтесь ролями.

В заключение обсудите, какие затруднения вы испытывали и как их преодолевали.

Присоединение к супругам

Сыграйте с двумя коллегами в ролевую игру. В роли Консультанта в процессе беседы выделите доминирующего Супруга.

Затем присоединитесь к нему, устанавливая комфортную дистанцию, синхронизируя с ним дыхание, подражая его мимике и пантомимике, скорости и громкости речи, его интонациям, используя слова, отражающие его доминирующую репрезентативную систему.

Если он общителен, будьте общительным, если сдержан – будьте сдержанным.

Затем присоединитесь к другому Супругу. Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Завершение сессии

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. В течение 15 минут в роли Консультанта примените следующие приемы.

1. Снизьте эмоциональный накал, незаметно сменив тему на менее напряженную и овладев ходом беседы, увеличьте долю своих высказываний, замедлите темп речи. Делайте более частые и продолжительные паузы, чтобы клиент мог восстановить свой обычный самоконтроль.

2. Предложите временно оставить слишком трудную тему для будущей работы и перейти к тому, что можно сделать уже сейчас.

3. Обобщите чувства и родственные идеи, которые выразил клиент во время сессии.

4. Дайте клиенту домашнее задание, обсудив детали его выполнения.

5. Договоритесь с клиентом о времени следующей сессии и оба пометьте его в своих ежедневниках.

6. Напомните об ограничении времени, посмотрев при этом на часы, наклоняясь вперед и опираясь руками на колени. Измените позу, повернитесь немного в сторону, отведите взгляд.

7. Выскажите желание продолжить работу на следующей сессии, напомните время сессии, встаньте, проводите клиента к двери и откройте для него дверь.

8. Закончите встречу на волне доброжелательного оптимизма.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Отсоединение

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. В роли Консультанта в конце встречи выясните, насколько оправдались ожидания, с которыми Клиент обратился к вам за помощью. «Как вы себя чувствуете сейчас?» или «Может быть, вы ожидали от нашей встречи чего-то большего? Чего именно?».

Эти вопросы позволяют обнаружить непроявленные ожидания клиента, обсудить возможные разочарования и договориться о продолжении работы. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Прощание

Вместе с коллегой прокомментируйте действия Консультанта.

– Мы должны попрощаться. Надеюсь, вы поняли, насколько были не правы, когда оценивали вашу ситуацию как безнадежную. Теперь для вас есть надежда, правда?

– Думаю, что вы удовлетворены тем решением, которое сейчас приняли. Оно принесет вам новые чувства. Удачи вам, до свидания.

– Мы с вами нашли столько новых качеств в ваших отношениях с ребенком. Не забывайте о них, это поможет вам не тратить силы на повторение старого.

– Помните, что все не так плохо, как казалось. У вас еще столько возможностей начать новую жизнь.

– Сегодня вы придете домой и обязательно скажете, что очень их любите. Скажете это так, как мы с вами здесь говорили... Я уверена, что вы это сделаете.

– Да, вы должны попросить у ребенка прощения. Это единственное, что вы еще не успели сегодня сделать. Вы это сделаете сегодня, именно сегодня.

– Я уверена, что вы нашли верное решение. Следуйте ему.

– Не будем больше тратить время на дискуссии, попробуйте тот «рецепт», который вы сами себе прописали. Я его полностью одобряю и поддерживаю.

– Нет смысла в дальнейшем обсуждении. Мы давно уже ходим с вами по кругу, пора с него сойти. Делайте сегодня следующее...

– Не бойтесь это выполнить, не бойтесь себя. Все будет хорошо. Действуйте!

Только интонация убеждает.

Дельфина Жирарден

Эмпатия консультанта

Каждый в своем бессознательном обладает инструментом, позволяющим интерпретировать послания бессознательного других людей.

Зигмунд Фрейд

Эмпатия консультанта связана с умением «проникать» в мир чувств клиента

Эмпатия позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Эмпатия стимулирует клиента к работе со своими чувствами здесь и сейчас, вместе с вами.

Эмпатия включает в себя:

- способность замечать множество существенных деталей в клиенте и умение разобраться в том, что скрывается за его внешним обликом;
- умение на основе опыта, логического анализа и интуиции распознать тип ситуации и благодаря этому верно определить правила игры и распределение ролей;
- адекватный учет особенностей своего характера, способностей, сильных и слабых сторон, чтобы трезво оценить свои возможности помочь клиенту.

Каналы эмпатии

Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления консультанта на понимание сущности клиента, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к клиенту, открывающий возможность его эмоционального и интуитивного отражения. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к клиенту. Он привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет консультанту объективно выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии дает консультанту возможность входить в эмоциональный резонанс с клиентом – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле клиента. Понять внутренний мир клиента, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к нему. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между консультантом и клиентом. Полезно сочувственно сказать: «По-видимому, тогда это вас очень расстроило» или «Это решение, похоже, было очень трудным для вас». Такие высказывания показывают клиенту, что вы готовы разделить его переживания и вместе справиться с ними.

Интуитивный канал эмпатии позволяет консультанту предвидеть поведение клиента, действовать в условиях дефицита исходной информации о нем, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о клиенте.

Любое затруднение в общении (например, неуверенность или необъяснимая антипатия) проявляется на трех уровнях: телесном, эмоциональном и умственном. Отсюда вытекают три пути повышения эмпатии:

- 1) освободиться от телесной скованности и мышечных зажимов;
- 2) настроиться на непредубежденное, неподдельное выражение своих чувств;

3) освободиться от предубеждений и предрассудков, от психологических комплексов, искажающих принятие решений относительно других и самого себя.

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

Тест на эмпатию

(И. М. Юсупов по: Карелин, 2005)

Отвечая на каждое утверждение, приписывайте ответам следующие числа: 0 – ответу «не знаю»; 1 – «нет, никогда»; 2 – «иногда»; 3 – «часто»; 4 – «почти всегда» и 5 – «да, всегда».

1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудачах других людей.
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю передачи о современной музыке.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.
9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были не правы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение моих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлоблены.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своих хозяев.

31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспорядочных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой вы отвечали. Не ответили ли вы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также, не пометили ли пункты 11, 13, 15, 27 ответами «да, всегда»? Если это так, то вы не пожелали быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям вы дали не более трех неискренних ответов, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можете считать, что работу выполнили напрасно.

Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на пункты: 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32. Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатичных тенденций.

Если вы набрали от 82 до 90 баллов – это очень высокий уровень эмпатичности. У вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно оттого, что окружающие используют вас в качестве громоотвода, обрушивая на вас эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша впечатлительность порой долго не дает вам заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, вы нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о психическом здоровье.

От 63 до 81 балла – высокая эмпатичность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее, вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты с окружающими и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят вашу душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.

От 37 до 62 баллов – нормальный уровень эмпатичности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под вашим контролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем

влиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому случается, что их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, и это мешает вашему полноценному восприятию людей.

12–36 баллов – низкий уровень эмпатичности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в большой компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишены смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы – сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, и их вы цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют вас вниманием. Но это поправимо, если вы раскроете панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их проблемы как свои.

11 баллов и менее – очень низкий уровень. Эмпатичные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком сконцентрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Необходимо гимнастика чувств.

Опросник для диагностики способности к эмпатии

(А. Мехрабиан, Н. Эпштейн по: Фетискин, Козлов, Мануйлов, 2002)

Прочитайте приведенные утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие «+» или несогласие «—» с каждым из них.

1. Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.
9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.
10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.
11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.
12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.
13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.
14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.
15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.

16. Когда я вижу плачущего человека, то сам (сама) расстраиваюсь.
17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).
18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т. п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.
19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.
20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.
21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.
22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.
23. Чужой смех меня не заражает.
24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.
25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.
26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.
27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.
28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.
29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.
30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.
31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.
32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.
33. Маленькие дети плачут без причины.

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

Ответ	Номера утверждений-предложений
Согласен «+»	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31
Не согласен «-»	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в следующей таблице.

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	высокий	средний	низкий	очень низкий
Девушки	33-30	29-23	22-17	16-0
Юноши	33-26	25-17	16-8	7-0

Более высокий уровень эмпатических тенденций у девушек, вероятно, связан с традиционным поощрением чуткости и отзывчивости у женщин и сдержанности и невозмутимости у мужчин. В то же время способности к эмпатии развиваются по мере личностного роста и стремления к самоактуализации.

Диагностика «эмоционального интеллекта»

(Н. Холл по: Фетискин, Козлов, Мануйлов, 2002)

Методика предложена для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях, и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений.

Напишите цифру слева от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов: Полностью не согласен (–3 балла). В основном не согласен (–2 балла). Отчасти не согласен (–1 балл). Отчасти согласен (+1 балл). В основном согласен (+2 балла). Полностью согласен (+3 балла).

1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не заикливаюсь на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение других людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.

Ключ:

Шкала «Эмоциональная осведомленность» – пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.

Шкала «Управление своими эмоциями» – пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.

Шкала «Самомотивация» – пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.

Шкала «Эмпатия» – пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.

Шкала «Распознавание эмоций других людей» – пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Уровни парциального эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов: 14 и более – высокий; 8–13 – средний; 7 и менее – низкий.

Интегративный уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям: 70 и более – высокий; 40–69 – средний; 39 и менее – низкий.

Тряпичная кукла

Станьте на колени позади партнера, сидящего на полу, и попросите его прислониться к вам спиной и расслабиться настолько, чтобы вы могли перемещать его в любом направлении.

Это упражнение потребует от вас полной концентрации внимания, так как вы все время должны поддерживать партнера. Если какой-нибудь участок тела будет оказывать сопротивление вашим действиям, уделите ему особое внимание. Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Прятки

Прислонитесь спиной к спине партнера. Попытайтесь увидеть его лицо. Партнер препятствует вам с помощью простого приема – постоянно удерживает контакт спины со спиной. Теперь поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Думай только о себе / только о другом

Партнеры садятся на корточки, опираясь спинами друг на друга: вначале – как удобно одному, а потом – как удобно другому. В заключение оба одновременно стараются своими движениями массировать и расслаблять спину партнера. Затем сравнивают ощущения, чувства и мысли в первом и втором случае.

Пробы контакта

Встаньте напротив партнера. Дайте возможность рукам встретиться. Не разводя ладоней, сделайте несколько проб контакта.

Первая проба контакта: А активен, Б совершенно пассивен, не уклоняется от контакта, не проявляет инициативы, самостоятельных движений не делает (как воск).

Вторая проба контакта – оба активны, но Б не проявляет инициативы и делает только движения, следующие за движениями А.

Третья проба контакта: оба активны, Б делает движения, противодействуя любому движению А.

Четвертая проба: Б активен, А противодействует любому его движению.

Пятая проба: А пассивен, Б активен. В заключение поделитесь своими чувствами и обсудите, какая из ролей была более сложной, какая роль показалась привычной.

Балансирование

Станьте с партнером лицом к лицу на расстоянии вытянутой руки. Затем возьмитесь за руки и подходите друг к другу, пока не соприкоснетесь мысками обуви. Зафиксируйте ноги в таком положении. Вытяните руки, отклонившись назад, и, держась за руки, попытайтесь найти равновесие. Если вам это удастся, то руки оказываются полностью вытянутыми, тела отклоняются назад, и вы оба можете расслабиться, почувствовав состояние баланса, как на качелях. Затем снова попытайтесь найти баланс, одновременно меняя положение и занимая различные позиции – покачиваясь из стороны в сторону, перемещая центр тяжести вверх и вниз. Если это получается, можете попробовать проделать то же самое, закрыв глаза.

Ненасилие

Обозначьте на полу мелом или бечевкой линию, которую нельзя пересекать. Станьте с партнером по разные стороны границы. Смотрите друг на друга, взявшись за руки. Затем каждый начинает тянуть партнера к себе. Если кто-то чувствует, что его «противник» слабее, он несколько уменьшает свои усилия, чтобы не перетянуть партнера за черту, *не выиграть*. Если один наращивает усилия, то другой может сделать то же самое, но опять-таки не перетягивая партнера за черту.

Оптимальная дистанция

Сядьте с партнером на диван или на пол. Начните медленно приближаться к нему. Партнер должен без слов попытаться вас остановить – сделать отстраняющее движение, отодвинуться и т. п. Какие телесные ощущения при этом испытывает каждый из вас?

Теперь встаньте и разойдите по разным углам. Останьтесь стоять, а партнер пусть медленно приближается к вам до тех пор, пока не почувствует, что дальше приближаться тяжело. Отметьте про себя, когда вам захотелось сказать «стоп». Какие ощущения в теле испытывает каждый из вас? Где они локализируются?

Разойдитесь снова и повторите упражнение, но на этот раз стойте с закрытыми глазами. Поменяйтесь ролями. Кто как чувствует психологическую дистанцию? Кто пересек границу чужого персонального поля, не почувствовав ее? Кто до нее не дошел? Кто ее верно почувствовал? Кто кого и на какое расстояние подпустил к себе? Кто ближе, кто дальше – и почему?

Соприкосновение душ

Взаимодействуйте с партнером, держась на некотором расстоянии, не дотрагиваясь до его тела, но как бы прикасаясь к его «ауре». Партнер, стоя на месте с закрытыми глазами, реагирует на эти «прикосновения». Его мускулатура напрягается или расслабляется, дыхание становится свободным, глубоким или сдавленным, поверхностным и т. д. Ваша задача – попытаться выявить то расстояние, на котором удастся воздействовать на партнера, вызывая его непроизвольные реакции, а также почувствовать характер прикосновений, порождающий те или иные реакции. Задача партнера – отследить, ощущает ли он дистантные «прикосновения», выполняемые вами, и понаблюдать за собственными ощущениями в процессе выполнения упражнения. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Угадать эмоцию

Напишите на листочке какую-нибудь эмоцию и начните молча ее изображать. Партнер должен ее угадать. Меняйтесь ролями и повторяйте игру с разными эмоциями. В конце обсудите: 1) какую эмоцию кому было труднее показывать и почему? 2) какую эмоцию и кому было труднее угадывать и почему?

Резервуар

При разговоре с партнером сыграйте роль «пустой формы», «резервуара», в которые ваш собеседник «вливает», «закладывает» свои слова, состояния, мысли, чувства. Постарайтесь достигнуть внутреннего состояния «резервуара»: вы – форма, вы не реагируете на внешние воздействия, а только принимаете их в свое внутреннее пространство. Отбросьте свои личные оценки – вас как бы нет в реальности, есть только пустая форма!

Трудно? Потренируйтесь перед началом беседы 2–3 раза, и у вас будет легко получаться. Затем, когда вы будете уверены, что сформировали внутреннее состояние «резервуара», вступайте в диалог и постарайтесь беспристрастно и нетенденциозно относиться к своему собеседнику. Это поможет вам лучше понять его.

Поменяйтесь ролями и в заключение поделитесь впечатлениями.

Птичий язык

Сядьте с партнером лицом друг к другу и две минуты говорите о том, что вас в данный момент интересует. Еще две минуты продолжайте разговор в телеграфном стиле, пользуясь фразами из 3–4 слов. Две минуты общайтесь на тарабарском наречии выдуманной экзотической страны. Две минуты общайтесь, используя мелодию, изменяя ее вслед за изменением своих чувств. Две минуты используйте вместо мелодии трафаретную фразу («Ты мне нравишься», «Ты меня раздражаешь», «Я тебя ненавижу»). Две минуты общайтесь на «птичьем языке», щебеча, каркая, кукарекая и т. п. Две минуты объясняйтесь беззвучно, одними жестами и мимикой, как глухонемые. Закройте глаза, подайте друг другу руки и две минуты общайтесь руками.

Выберите из всех видов общения самый подходящий для продолжения; это может быть и сочетание способов. Обменяйтесь информацией (в обычной форме) о том, что каждый узнал о себе и своем собеседнике.

После этого обсудите следующие вопросы: какие формы общения мне дались особенно легко; какие особенно трудно; когда я работал наиболее эмоционально; какие формы позволяют мне выразить лучше всего мои эмоциональные состояния; какие эмоции я выразил; какие эмоции выразили мне; какие формы общения мне нужно развивать.

Развить замысел

Начните рисовать какой-то сюжет, затем передайте его для продолжения партнеру.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите, насколько удачно соавтор развил авторский замысел.

Парный рисунок

Держа вместе одну ручку, не произнося ни слова, нарисуйте общий рисунок и подпишите под ним название.

Обсудите степень ответственности каждого за то, что получилось.

Возможно, вам захочется повторить упражнение, учитывая результат обсуждения.

Все выше!

Сядьте на пол перед партнером так, чтобы пальцы ваших ног соприкасались. Затем, держа за руки, начните одновременно сильно тянуть друг друга, поднимаясь при этом вверх, пока не встанете на ноги.

Сиамские близнецы

Изобразите с партнером близнецов, сросшихся одним боком. Обнимите друг друга за талию, и теперь у вас две руки и две ноги на двоих. «Близнецы» перебираются через поваленные стулья, завязывают шнурок на ботинке, застегивают пуговицу, вдевают нитку в иглоу, зажигают спичку от спичечного коробка и т. п.

Варианты.

• Вы «срослись» лбами, между которыми зажимаете лист бумаги. Вы должны постоянно передвигаться, пока не уроните листок.

• Вы срослись спинами, ваши руки переплетены в локтевых сгибах; вы вместе садитесь на пол и затем встаете. В заключение поделитесь впечатлениями.

Хорошо сидим

Обсудите с партнером следующие темы:

- люди, которые, по моему мнению, являются хорошими слушателями;
- ситуации, когда я чувствовал, что другой человек меня действительно слушает;
- личное пространство.

Во время обсуждения каждые две минуты меняйте позиции:

1. Один сидит, другой стоит и наоборот (лицом друг к другу).
2. Сесть спиной к спине.
3. Сесть друг за другом.
4. Сесть плечом к плечу.
5. Сесть на расстоянии двух шагов друг от друга.
6. Сесть очень близко друг к другу, практически соприкасаясь коленями.
7. Сесть друг напротив друга, на удобном для обоих расстоянии.

В заключение поделитесь впечатлениями.

Слепой и Поводырь

Слепой с завязанными глазами ощупывает все окружающие предметы, Поводырь знакомит его с объектами. Первые две минуты: Поводырь молча управляет Слепым, идя сзади и положив руки ему на плечи. Следующие две минуты: Поводырь молча управляет Слепым, идя

сбоку; ладонь Слепого плоско лежит на ладони Поводыря. Последние две минуты: Поводырь идет рядом со Слепым, управляя им при помощи голоса.

Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями. Что вы чувствовали, когда были ведомым? Чего вы боялись больше всего?

Какое отношение вы испытывали к Поводырю? Что заставляло вас с недоверием относиться к нему?

Какие чувства вы испытывали, будучи Поводырем? Обижало ли вас недоверие Слепого, как вы это чувствовали? Удалось ли наладить между вами эмоциональную связь, что потребовалось для этого? Какой этап задания был наиболее сложен и почему? Кем, по вашему мнению, быть сложнее: ведущим или ведомым?

Робот и Оператор

Поочередно побудьте с партнером в роли Робота и Оператора. Робот с закрытыми глазами выполняет указания Оператора.

Поменяйтесь ролями и обсудите, каково это: полностью отвечать за действия другого и целиком быть во власти чужой воли.

Ощущение другого

Сядьте рядом с партнером и положите руки на живот друг другу в области солнечного сплетения. Прислушайтесь к биению сердца друг друга и синхронизируйте дыхание. Через три минуты поделитесь впечатлениями.

Мать и Дитя

Дитя закрывает глаза, а Мать нежно прикасается к его лицу и ласково шепчет: «Это твой лобик, это твои реснички...» Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Рукопожатие

Закройте глаза и положите руки на руки партнера, который начинает говорить о вашем состоянии от вашего же лица. Помогайте ему, выражая свои чувства руками, а затем и словами. Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.